

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat pengaruh *retail mix* terhadap *repeat purchase* pada Starbucks Coffe Braga Bandung yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = -8,260 + 0,212 X$ dan berdasarkan hasil uji t. Hasil analisis ini didukung oleh analisis korelasi yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara *Retail Mix* dengan *Repeat Purchase* serta hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa variabel *retail mix* dapat menerangkan variasi perubahan variabel *repeat purchase* sebesar 46,10%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam sektor *customer service*, perusahaan harus mampu melatih keterampilan karyawan dalam penyampaian informasi menu dengan baik. Karena konsumen akan lebih terbantu apabila karyawan *Starbucks Coffee* Braga Citywalk mampu memberikan informasi yang baik serta spesifik.
2. Dalam sektor *store design and display*, perusahaan harus bisa memfasilitasi konsumen agar dapat betah berlama-lama dalam toko. Dalam hal ini yang perlu di perbaiki adalah fasilitas *wi-fi* yang kurang baik. Sehingga

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

kedepannya *Starbucks Coffee* Braga Citywalk harus memiliki fasilitas *wi-fi* dengan kecepatan internet yang tinggi.

3. *Starbucks Coffee* Braga Citywalk harus bisa membenahi media promosi yang tidak menarik bagi pelanggan menjadi jauh lebih menarik agar konsumen bisa jelas menangkap informasi dengan jelas dan juga mudah. Penambahan media promosi melalui media sosial yang sedang marak digunakan bisa menjadi alternatif pilihan bagi perusahaan.
4. *Starbucks Coffee* Braga Citywalk harus bisa bekerja sama dengan manajemen *mall* Braga Citywalk dalam memfasilitasi penunjuk arah yang dapat terlihat dan mudah dibaca konsumen yang ingin berkunjung ke *Starbucks Coffee* Braga Citywalk. Dengan cara itu konsumen akan lebih mudah menjangkau lokasi tersebut.
5. *Starbucks Coffee* Braga Citywalk harus selalu menyediakan stok makanan dan minuman sesuai dengan yang ada di menu, agar konsumen yang berkunjung bisa menikmati menu yang mereka pilih tanpa harus khawatir menu yang dipilihnya tidak tersedia. Stok barang pun harus pula diperhatikan agar tidak terjadi hal kehabisan stok bahan baku yang berujung kepada tidak tersedianyamenu yang diinginkan konsumen.
6. Sebisa mungkin *Starbucks Coffee* Braga Citywalk memberikan harga yang terjangkau agar konsumen mau melakukan pembelian ulang di tempat tersebut atau dengan memberikan diskon atau promo agar konsumen bisa membeli dengan kuantitas yang lebih atau bahkan melakukan pembelian ulang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan cara seperti itu *Starbucks Coffee* Braga Citywalk mampu mempertahankan konsumen lamanya dan membuat mereka dapat melakukan pembelian ulang dan juga dengan cara tersebut mereka dapat menarik konsumen yang baru.