

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uji statistic yang dilakukan, maka peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan sebagai berikut:

1. terdapat pengaruh antara Kualitas lingkungan fisik pada citra kafe
2. terdapat pengaruh antara Kualitas makanan pada citra kafe
3. terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan pada citra kafe
4. tidak terdapat pengaruh antara Kualitas lingkungan fisik terhadap nilai yang dirasakan pelanggan.
5. terdapat pengaruh antara Kualitas makanan terhadap nilai yang dirasakan pelanggan.
6. terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap nilai yang dirasakan pelanggan.
7. terdapat pengaruh antara Citra kafe terhadap nilai yang dirasakan pelanggan.
8. terdapat pengaruh antara Citra kafe terhadap kepuasan pelanggan.
9. terdapat pengaruh antara Nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.
10. terdapat pengaruh antara Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku.

5.2. keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasann sebagai berikut:

- memiliki jumlah responden sejumlah 162 orang
- diukur hanya pada para responden yang mengunjungi lingkungan kafe di kota bandung

- hanya mengukur variable Kualitas lingkungan fisik, Kualitas makanan, Kualitas pelayanan, citra kafe, nilai yang dirasakan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku.

5.3. implikasi manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditemukan bahwa Kualitas lingkungan fisik, Kualitas makanan, Kualitas pelayanan, citra kafe, nilai yang dirasakan pelanggan, dan kepuasan pelanggan, memiliki pengaruh dalam memunculkan niat perilaku para konsumen untuk dapat melakukan pembelian ulang di lingkungan kafe yang dikunjungi. Dengan demikian, perusahaan harus terus dapat meningkatkan Kualitas lingkungan fisik, Kualitas makanan, Kualitas pelayanan, citra kafe, nilai yang dirasakan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, dengan harapan dapat meningkatkan niat perilaku dalam melakukan pembelian ulang di kemudian hari.

5.4. saran

1. Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan analisis jalur untuk dapat melihat hubungan antar model dengan lebih akurat
2. Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan uji model dengan mediasi dengan menggunakan Structural Equation Modelling, sehingga pengaruh antara variable dapat dilihat modelnya