

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uji penelitian maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh *lifestyle*, *servicescape*, dan *food quality* terhadap *revisit intention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel intervening adalah sebagai berikut.

1. Variabel *lifestyle* berpengaruh signifikan terhadap *customers satisfaction* pada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan.
2. Variabel *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan.
3. Variabel *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan.
4. Variabel *customer satisfaction* dapat memediasi variabel *lifestyle*, *servicescape* dan *food quality* terhadap *revisit intention* pada *customer coffee shop* Filosofi Kopi Adam Malik Medan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan pembahasan hasil penelitian, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak terkait. Berikut merupakan implikasi penelitian secara teoritis dan praktis tentang pengaruh *lifestyle*, *servicescape*, dan *food quality* terhadap *revisit intention* melalui

customer satisfaction sebagai variabel intervening. Implikasi penelitian ini terutama di bidang manajemen pemasaran terkhusus dalam menilai pengaruh *lifestyle, servicescape, food quality, customer satisfaction* dan *revisit intention*.

1. Secara teoritis

- a. Variabel *lifestyle* berpengaruh signifikan terhadap *customers satisfaction* dengan nilai T statistik sebesar 7,619 lebih dari 1,96 dan nilai P-values 0,000. Artinya, gaya hidup konsumen untuk nongkrong ke coffee shop belum tentu mempengaruhi kepuasan seseorang saat berkunjung ke suatu coffee shop. Bagi konsumen gaya hidup untuk nongkrong ke coffee shop Filosofi Kopi Adam Malik Medan untuk melampiasakan gaya hidup yang sudah menjadi rutinitas konsumen.
- b. Variabel *sevicescape* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan nilai T statistik sebesar 7,619 lebih dari 1,96 dan nilai P-values 0,000. Artinya, *servicescape* yang baik seperti lingkungan fisik yang nyaman dan juga menyenangkan bagi konsumen tentu hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen .
- c. Variabel *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan nilai T statistik 6,224 lebih dari 1,96 dan nilai P-values 0,000. Artinya, *food quality* dapat mempengaruhi kepuasan seseorang. Makanan yang memiliki suatu kualitas yang baik akan sangat berpeluang suatu konsumen merasakan kepuasan. Sehingga, konsumen akan melakukan kunjungan dan pembelian secara berulang.

d. Variabel *customer satisfaction* dapat memediasi variabel *lifestyle* terhadap variabel *revisit intention* dengan nilai T statistik sebesar 5,501 dan nilai P-values 0,000. Variabel *customer satisfaction* dapat memediasi variabel lainnya yaitu variabel *servicescape* dengan nilai T statistik sebesar 5,099 lebih dari 1,96 dan nilai P-values 0,000 dan variabel *food quality* terhadap *revisit intention servicescape* dengan nilai T statistik sebesar 3,946 lebih dari 1,96 dan nilai P-values 0,038, Artinya, *life style, servicescape* dan *food quality* memiliki peran penting untuk meningkatkan *revisit intention*, dikarenakan gaya hidup nongkrong di coffee shop akan terus dilakukan berulang-ulang karena itu merupakan kegiatan rutinitasnya. Dan ditambah dengan faktor *servicescape* dan *food quality* yang baik seperti lingkungan fisik yang nyaman dan juga menyenangkan serta kualitas dari makanan yang dimiliki oleh coffee shop maka akan dapat membuat konsumen merasa puas akan suatu coffee shop sehingga konsumen akan cenderung berkunjung kembali ke coffee shop.

2. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait atau pemilik coffee shop Filosofi Kopi Adam Malik Medan hendaknya menerapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan *servicescape* dan *food quality* agar dapat meningkatkan *revisit intention*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari keterbatasan yang menjadi kelemahan dalam penelitian ini, adapun keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk penyebaran kuesioner penelitian ini secara keseluruhan dilakukan menggunakan *googleform*. Sehingga peneliti tidak dapat memandu responden dalam menjawab item pernyataan pada kuesioner dengan efektif sesuai tujuan penelitian
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *lifestyle*, *servicescape*, dan *food quality* dan masih banyak lagi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan juga *revisit intention*.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian diatas, maka dapat ditarik beberapa saran untuk peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti beberapa variabel lain dimana terdapat banyak variabel yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dan *revisit intention* seperti harga dan kualitas pelayanan
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mengambil sampel studi kasus di beberapa coffee shop sehingga hasil analisis lebih mendalam serta dapat membandingkan antara satu coffee shop dengan coffee shop lainnya.