BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dapat dilihat pada BAB IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berkunjung kembali pada *coffee shop* di kota Payakumbuh. Hasil penelitian menunjukkan semakin bagus sikap yang diberikan konsumen dalam merespon *coffee shop* yang dikunjungi maka semakin tinggi rasa untuk berkunjung kembali responden pada *coffee shop* di Kota Payakumbuh.
2. Norma subjektif berpengaruh positif signifikan terhadap niat berkunjung kembali pada *coffee shop* di kota Payakumbuh. Pengaruh positif dapat diartikan sebagai adanya semakin konsumen meyakini suatu norma subjektif maka semakin ingin konsumen untuk berkunjung kembali ke *coffee shop* di Kota Payakumbuh. Konsumen berniat untuk melakukan kunjungan kembali jika adanya pengaruh norma subjektif yang mendorong konsumen.
3. Adanya Pengaruh positif signifikan pada hubungan kontrol perilaku yang dirasakan terhadap niat berkunjung kembali pada konsumen *coffee shop* di Payakumbuh. Hasil penelitian menunjukkan semakin konsumen merasakan adanya pengaruh perilaku yang terkontrol saat mengunjungi *coffee shop* di Payakumbuh maka semakin ingin konsumen untuk berkunjung kembali.
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen *coffee shop* di kota Payakumbuh. Kualitas pelayanan pada *coffee shop* di

Kota Payakumbuh memiliki pengaruh yang lemah terhadap sikap konsumen dalam melakukan pembelian di *coffee shop* Payakumbuh. Berdasarkan diskusi terbuka bersama responden, konsumen lebih mementingkan suasana dalam *coffee shop* dibandingkan pelayanan yang disuguhkan oleh pihak *coffee shop* di Payakumbuh.

5. Pengaruh tidak signifikan kualitas produk terhadap sikap konsumen *coffee shop* di Kota Payakumbuh. Kualitas produk di *coffee shop* Payakumbuh mungkin dianggap sudah memenuhi standar minimum, sehingga tidak menjadi pembeda utama. Konsumen menganggap kualitas kopi dan makanan adalah hal yang "diberikan," sehingga tidak terlalu memengaruhi sikap mereka.
6. Pengaruh positif signifikan kewajaran harga terhadap sikap konsumen *coffee shop* di Payakumbuh. Semakin konsumen merasa harga yang diberikan *coffee shop* di Payakumbuh sesuai dengan kualitasnya, maka semakin positif respon konsumen dalam menyikapi adanya *coffee shop* baru di Payakumbuh,
7. Suasana toko berpengaruh positif signifikan terhadap sikap konsumen *coffee shop* di kota Payakumbuh. Dalam hal ini, *coffee shop* di Payakumbuh yang mampu menghadirkan suasana yang baik dapat membangun citra positif, meningkatkan loyalitas, dan memperkuat preferensi pelanggan terhadap merek. Hasil ini relevan dengan fenomena bahwa konsumen *coffee shop* tidak hanya membeli produk (kopi), tetapi juga pengalaman.

5.2 Implikasi

1. Pengaruh kualitas pelayanan yang lemah terhadap sikap konsumen dalam melakukan pembelian di *coffee shop* Kota Payakumbuh menunjukkan bahwa pelayanan bukan faktor utama yang mendorong sikap atau keputusan konsumen. Meskipun demikian, ada beberapa implikasi yang perlu diperhatikan oleh pengelola *coffee shop* untuk mempertahankan daya saing dan menarik konsumen berupa komunikasi yang tepat, pemanfaatan teknologi, serta pelatihan dan pengembangan bagi karyawan.
2. Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh tidak signifikan kualitas produk terhadap sikap konsumen *coffee shop* di Kota Payakumbuh mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti suasana toko, layanan, atau pengalaman sosial, lebih dominan dalam membentuk sikap konsumen. Oleh karena itu, pemilik *coffee shop* sebaiknya mengalihkan fokus strategi bisnis ke elemen yang lebih relevan bagi konsumen, seperti menciptakan suasana toko yang nyaman dan menarik, menawarkan layanan pelanggan yang ramah dan responsif, serta menyediakan fasilitas pendukung untuk bersosialisasi atau bekerja. Meskipun demikian, kualitas produk tetap harus dijaga pada tingkat yang memadai agar tidak menimbulkan kekecewaan yang dapat merusak pengalaman konsumen secara keseluruhan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak luput daripada keterbatasan yaitu mengenai kendala komunikasi dengan responden yang di *coffee shop* yang tidak bisa meluangkan waktu, terkendala literature mengenai kajian lebih lanjut mengenai pengaruh teori perilaku terencana terhadap variabel lainnya. Namun kendala tersebut mampu diatasi sehingga membuat penelitian berjalan tepat waktu.

5.4 Saran

5.4.1 Saran Bagi Pelaku Usaha

Saran bagi pelaku usaha *coffee shop* di Payakumbuh agar lebih memaksimalkan pelayanan dan kualitas produk kopi yang dijual kepada konsumen. Dengan demikian, aka nada rasa percaya konsumen dan niat untuk mengunjungi kembali *coffee shop* dimasa yang akan datang. Strategi pemasaran yang digunakan oleh *coffee shop* sebaiknya perlu tinjau secara berkala sehinga dapat menilai bagaimana respon konsumen terhadap kebijakan-kebijakan *coffee shop* di Payakumbuh kedepannya.

5.4.2 Saran Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat meningkatkan niat berkunjung konsumen ke *coffee shop* di Kota Payakumbuh dengan cara memperbaiki infrastruktur pendukung, seperti akses jalan yang baik dan area parkir yang memadai, serta mempromosikan *coffee shop* sebagai bagian dari destinasi wisata kuliner lokal melalui kampanye pariwisata. Selain itu, pemerintah dapat memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pemilik *coffee shop* untuk meningkatkan kualitas layanan dan inovasi produk, serta mengadakan acara lokal, seperti festival kuliner atau seni, yang melibatkan *coffee shop* sebagai mitra.

5.4.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi niat berkunjung konsumen ke *coffee shop* di Kota Payakumbuh, seperti pengaruh media sosial, strategi promosi, atau peran komunitas lokal dalam membangun loyalitas konsumen. Penelitian lebih lanjut juga dapat mempertimbangkan aspek demografis atau psikografis konsumen untuk memahami preferensi mereka secara lebih mendalam. Selain itu peneliti selanjutnya dapat mengganti objek penelitian dengan objek yang terbaru menjadi pembahasan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA