

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil tiap bab-bab sebelumnya yang sudah dibahas. Bab ini berisikan dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atmosfer toko, harga, dan kualitas layanan terhadap niat beli ulang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada beberapa masyarakat di Kota Padang yang sudah pernah melakukan pembelian di Lalito Coffee Bar. Setelah kuesioner telah terkumpul, diperoleh responden sebanyak 130 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kemudian data yang diperoleh diolah dengan menggunakan *software Microsoft Excel* dan aplikasi *SmartPLS 3.0*.

5.1 Kesimpulan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat variabel yaitu atmosfer toko, harga, kualitas layanan, dan niat beli ulang dengan objek penelitiannya yaitu masyarakat di Kota Padang yang sudah pernah melakukan pembelian di Lalito Coffee Bar. Data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner *google form* yang disebarkan kepada responden. Adapun pengukuran variabel pada penelitian ini dengan menggunakan 18 item pertanyaan tentang atmosfer toko, 4 item pertanyaan tentang harga, 6 item pertanyaan tentang kualitas layanan, dan 3 item pertanyaan tentang niat beli ulang. Setelah diperoleh jawaban dari keseluruhan

pertanyaan yang telah diajukan kepada responden maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*.

Di dalam bab sebelumnya telah menjelaskan ada tiga hipotesis yang diajukan dan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua hipotesis yang diterima dan satu hipotesis yang ditolak. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan, diantaranya:

1. Dari tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap variabel-variabel yang ada berada di kategori tinggi. Penilaian terhadap variabel atmosfer toko, dinilai bahwa masyarakat di Kota Padang memilih tempat atau toko kopi yang memiliki suasana toko yang nyaman sehingga memiliki rata-rata yang tinggi. Harga menilai bahwa masyarakat di Kota Padang memilih untuk berbelanja untuk produk yang sesuai dengan harapan setelah apa yang telah mereka keluarkan sehingga harga memiliki rata-rata yang tinggi. Kualitas layanan juga menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Padang setuju apabila kualitas layanan yang diberikan dari toko kopi maka hal tersebut mampu mendorong konsumen untuk melakukan pembelian dan akan berniat untuk melakukan pembelian ulang untuk masa yang akan datang sehingga rata-ratanya sangat tinggi.
2. Atmosfer toko tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang di Lalito Coffee Bar. Hal ini menunjukkan bahwa atmosfer toko tidak mampu mempengaruhi konsumen untuk berniat dalam melakukan pembelian ulang di Lalito Coffee Bar.

3. Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa jika harga yang ditawarkan pada produk di suatu toko sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan konsumen akan berniat untuk melakukan pembelian ulang untuk waktu yang akan datang.
4. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menimbulkan niat beli ulang konsumen jika konsumen mendapatkan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sehingga diperoleh beberapa implikasi yang penting, diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa atmosfer toko memiliki rata-rata yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa nyaman saat berada di dalam toko apabila musik yang diputarkan mampu membuat konsumen nyaman, suhu ruangan yang nyaman, kebersihan toko, pencahayaan di dalam maupun di luar toko, warna toko yang menarik serta aroma di dalam toko yang khas. Namun terdapat satu kekurangan pada Lalito Coffee Bar, yaitu kurangnya lahan parkir untuk konsumen karena sebagian besar konsumen membawa kendaraan pribadi. Karena kekurangan lahan parkir tersebut sehingga menjadi penghambat konsumen. Untuk

mengatasi hal tersebut, pihak Lalito Coffee Bar perlu memikirkan ulang tentang lahan parkir ini untuk meningkatkan intensitas kenyamanan konsumen dan juga untuk meningkatkan jumlah konsumen yang datang berkunjung karena tersedianya lahan parkir yang memadai.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa variabel harga termasuk ke dalam kategori dengan rata-rata yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan merasa puas apabila konsumen memperoleh apa yang mereka harapkan sesuai dengan apa yang telah konsumen keluarkan. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan berniat untuk melakukan pembelian ulang dengan jumlah yang akan bertambah. Konsumen juga merasa jika suatu produk memiliki harga yang mahal, maka otomatis produk tersebut memiliki kualitas yang baik. Namun, terdapat hal yang menjadi faktor penghambat konsumen untuk membeli suatu produk, yaitu pendapatan. Jika pendapatan konsumen masih di bawah standar kebutuhannya, maka mereka akan menunda untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk.
3. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian ini, variabel kualitas layanan termasuk ke dalam kategori rata-rata yang sangat tinggi. Hal tersebut dikarenakan jika konsumen memperoleh layanan yang baik dari suatu toko, maka mereka akan puas sehingga menimbulkan niat konsumen dalam melakukan pembelian ulang untuk waktu yang akan datang. Selain itu, faktor pendukung layanan dari toko yaitu penampilan dari

karyawan toko tersebut, apakah penampilannya rapi dan bersih. Pengetahuan karyawan juga membantu dalam meningkatkan kualitas layanan karena jika karyawan mampu menjelaskan setiap pertanyaan konsumen, maka hal tersebut juga akan mendapatkan nilai tambah bagi benak konsumen sehingga konsumen merasa puas setelah melakukan pembelian pada toko kopi. Namun terdapat faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas layanan, diantaranya yaitu setiap karyawan perlu dilakukan pelatihan untuk mengolah kopi dan bagaimana cara karyawan untuk melayani konsumennya dengan baik sehingga pelatihan tersebut membutuhkan biaya tambahan untuk mewujudkan kualitas layanan yang maksimal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada masyarakat di Kota Padang yang sudah pernah mengunjungi Lalito Coffee Bar, peneliti menyadari bahwa hasil dari penelitian ini tidaklah sempurna dan memiliki berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa segala keterbatasan tersebut dapat untuk lebih diperhatikan lagi untuk penelitian yang akan dilakukan untuk waktu yang akan datang. Keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh terbatas karena penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diambil dari kuesioner *online google form* yang diisi oleh responden.

2. Jumlah sampel yang diolah yaitu sebanyak 130 orang responden dikarenakan pengambilan sampel pada saat pandemi Covid-19 sehingga mengharuskan pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara *online* melalui *google form*.
3. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh antarvariabel atmosfer toko, harga, dan kualitas layanan terhadap niat beli ulang sehingga tidak menyelidiki hal lain yang juga mampu mempengaruhi niat beli ulang.
4. Penelitian ini hanya relevan untuk konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian di Lalito Coffee Bar.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh maka didapatkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Diharapkan kepada penelitian selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi hubungan antarvariabel pada penelitian ini.
2. Diharapkan untuk mengganti sampel atau menambah jumlah responden untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik daripada penelitian saat ini.