

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian kepada 164 responden yang merupakan pelanggan *Tongue and Groove Café*. Maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil dari uji t yang dilakukan peneliti, didapatkan nilai t hitung sebesar 55,306 sedangkan nilai t tabel yang didapatkan adalah 1,975. Hasil tersebut membuktikan bahwa t hitung $>$ t tabel. Maka variabel desain interior *Tongue and Groove Café* berpengaruh terhadap *Customer Experience*. Sedangkan melalui uji koefisien determinasi yang digunakan, diperoleh hasil bahwa pengaruh desain interior *Tongue and Groove Café* adalah sebesar 95% terhadap *Customer Experience*.
- 2) Dalam dimensi desain interior yang digunakan, *The Decorative Scheme*, *Accoustics*, *Furniture*, *Colour*, dan *Light* merupakan faktor-faktor positif yang memengaruhi *Customer Experience*. Dari dimensi *The Decorative Scheme* (Tema), terlihat bahwa bagian tema dekorasi yang dibuat menarik perhatian pelanggan dengan baik. Dari dimensi *Accoustics* (Tata Suara), pelanggan sudah cukup baik karena tidak terganggu dengan suara bising dan suara irama yang dihasilkan cukup membuat pelanggan merasa nyaman.

Dari dimensi *Furniture* (Perabotan) yang digunakan *Tongue and Groove Café* cukup modern dan selaras dengan tema yang dibuat sehingga menarik dan memiliki kesesuaian yang baik. Dari dimensi *Colour* (Warna),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terlihat bahwa warna-warna desain yang digunakan terlihat sangat sesuai, keserasian warna dalam desain interior tersebut menarik perhatian pelanggan dan memiliki komposisi warna yang baik.

Dari dimensi *Light* (Pencahayaannya) terlihat bahwa konsep pencahayaan yang diciptakan pada siang dan malam hari sangat sesuai. Tidak terlalu redup dan tidak menyilaukan sehingga sangat sesuai dan berpengaruh positif kepada pelanggan.

- 3) Dari dimensi *Customer Experience* yang digunakan, *Sense* terlihat bahwa desain interior *Tongue and Groove Café* menciptakan pengalaman yang berhubungan dengan panca indera yang dicatat oleh retina, telinga, dan sel syaraf, sehingga menimbulkan sensasi dan merangsang sensasi yang positif bagi pelanggan. Hal ini membuat pelanggan betah menghabiskan waktu berlama-lama di *Tongue and Groove Café*.

Dari dimensi *Feel* suasana lingkungan kafe yang dihasilkan oleh *Tongue and Groove Café* menimbulkan perasaan emosi hati pelanggan yang positif seperti perasaan gembira saat datang ke *Tongue and Groove Café* dan menyukai kegiatan acara yang diadakan *Tongue and Groove Café*. Selain itu suasana lingkungan *Tongue and Groove Café* menciptakan mood yang positif bagi pelanggannya.

Dari dimensi *Think* terlihat bahwa pelanggan *Tongue and Groove Café* memiliki pemikiran yang kreatif mengenai *Tongue and Groove Café*. Desain interior *Tongue and Groove Café* membuat pelanggan memiliki pemikiran *Tongue and Groove Café* memiliki konsep desain yang modern dan membuat mereka ingin kembali lagi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari dimensi *Act* terlihat bahwa pelanggan menciptakan interaksi yang muncul yaitu mereka memilih *Tongue and Groove Café* dibanding kafe lain untuk bersantai dan menghabiskan waktu bebas

Dari dimensi *Relate*, pelanggan menghubungkan dirinya dengan orang lain untuk bersama-sama datang ke *Tongue and Groove Café*. Hal ini dapat dilihat pelanggan biasanya sering berkumpul bersama teman sepermainan mereka, mengadakan rapat bersama rekan kerja, dan memberikan rekomendasi ke teman mereka mengenai *Tongue and Groove Café*

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

B. Saran

1) Saran Akademis

Peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai *store environment* lainnya yang dapat digunakan sebagai saluran komunikasi kepada pelanggan yang bisa digunakan untuk menciptakan suasana kafe yang efektif.

2) Saran Praktis

Sebaiknya *Tongue and Groove Café* melakukan renovasi desain interior beberapa tahun sekali untuk meningkatkan kenyamanan pelangganya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.