

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di gerai Starbucks Semarang dapat disimpulkan bahwa dari 21 variabel yang dapat di analisis lebih lanjut menggunakan uji faktor, terdapat tujuh faktor yang terbentuk yaitu:

1. Faktor pelayanan yang variabelnya adalah program promosi, kebersihan gerai, kecepatan pelayanan, keramahan pelayan dan higienitas produk, dengan presentase varian 31.870%
2. Faktor menu yang ditawarkan dengan variabel yaitu rasa minuman, rasa makanan, variasi minuman yang ditawarkan, variasi makanan yang ditawarkan, dengan presentase varian 9.580%
3. Faktor fasilitas gerai dengan variabel yaitu kenyamanan temoat duduk, AC, musik, ada fasilitas wifi, dengan presentase varian 9.309%
4. Faktor suasana gerai dengan variabel yaitu tempat bisa digunakan untuk diskusi/ ngobrol, ada fasilitas stop kontak, bisa digunakan untuk nongkrong, dengan presentase varian 7.453%
5. Faktor pengaruh teman dengan variabel yaitu pengaruh teman, dengan presentase varian sebesar 6.485%
6. Faktor lokasi dengan variabel yaitu lokasi gerai, dengan presentase varian sebesar 5.123%

7. Faktor harga makanan dan dekorasi interior dengan variabel yaitu harga makanan, dengan presentase varian sebesar 4.912%
8. Dari tujuh faktor tersebut menghasilkan total kumulatif varian sebesar 74.733%
9. Dari tujuh faktor yang terbentuk, faktor yang paling dominan di antara faktor-faktor lainnya adalah faktor pelayanan dengan *presentase variance* sebesar 31.870%.

5.2 Saran

Mengingat faktor dominan dalam faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di gerai Starbucks Semarang adalah faktor pelayanan, maka pihak Starbucks perlu lebih memperhatikan faktor dominan dalam penelitian ini. Berdasarkan faktor pelayanan terdapat beberapa variabel yang terbentuk yaitu, kecepatan pelayanan, keramahan pelayan, kebersihan gerai dan produk, dan promosi.

Kecepatan pelayanan merupakan variabel dengan nilai loading tertinggi di dalam faktor pertama. Sebagai saran untuk pihak Starbucks untuk meningkatkan kecepatan pelayanan sebaiknya perlu adanya tambahan kasir agar mempercepat waktu pemesanan dan transaksi, karena saat ini kasir di Starbucks Paragon Mall Semarang dan Citraland Mall Semarang hanya berjumlah dua. Pihak Starbucks juga perlu mengevaluasi waktu penyajian minuman agar konsumen tidak menunggu lebih lama. Dalam meningkatkan keramahan pelayan pihak Starbucks perlu

memperhatikan sikap dari pelayan ketika bertemu dengan konsumen dan melayani konsumen. Saran yang dapat diperhatikan Starbucks antara lain, menyapa konsumen ketika masuk ke Starbucks dan melayani konsumen dengan senyum.

Dalam meningkatkan kecepatan pelayanan dan keramahan pelayan, perlu didukung dengan peningkatan kebersihan gerai dan produk. Starbucks mempunyai dapur terbuka dan langsung dilihat oleh konsumen maka, perlu adanya pembersihan rutin di area dapur seperti selalu mencuci alat-alat setelah proses pembuatan minuman. Contoh adalah membersihkan blender karena satu blender bisa digunakan untuk beberapa minuman dengan jenis yang sama sehingga sebaiknya setelah proses pembuatan minuman barista harus ingat untuk membersihkan blender dan alat-alat lainnya, karena apabila kebersihan blender tidak dijaga bukan tidak mungkin itu berdampak pada rasa minuman yang disajikan maupun dari segi higienitas minuman tersebut.

Mengingat promosi merupakan salah satu variabel yang masuk dalam faktor pertama maka, saran yang dapat diperhatikan Starbucks adalah mengevaluasi program yang sudah ada seperti, *buy 1 get 1*, diskon, promo kartu kredit, dan promo kartu member agar dapat lebih baik lagi.

Faktor-faktor dua sampai tujuh juga dapat diperhatikan oleh Starbucks untuk meningkatkan bisnis Starbucks.