

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh suasana café dan preferensi konsumen terhadap loyalitas pelanggan studi kasus: *Cafe Nordu* di Kota Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel (X1) suasana café menunjukkan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Yang diukur melalui aspek desain interior, tata ruang, pencahayaan, dan karakter bangunan belum mampu menjadi factor penentu dalam membentuk loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan temuan langsung di lapangan, kondisi ini disebabkan oleh aspek kebersihan yang belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh pelanggan, sehingga belum mampu mendukung terbentuknya kenyamanan secara menyeluruh. Dalam perspektif prinsip syariah, kebersihan merupakan unsur utama dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan konsumen. Dalam persepektif syariah, kebersihan merupakan nilai *fundamental* yang tercermin dalam prinsip *taharah* (kebersihan dan kesucian). Apabila prinsip kebersihan belum dirasakan secara optimal oleh pelanggan, maka suasana café secara keseluruhan belum mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan yang kuat, Hal tersebut menyebabkan variabel suasana café tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Sementara itu, variabel (X2) preferensi konsumen terbukti berpengaruh signifikan dan dominan terhadap loyalitas pelanggan. Kesesuaian menu, rasa, harga, dan pengalaman konsumsi yang sesuai dengan selera pelanggan menjadi faktor utama yang mendorong pelanggan untuk tetap loyal kepada Café Nordu. Variabel ini memiliki pengaruh paling besar dibandingkan suasana café.
3. Secara simultan, variabel suasana café dan preferensi konsumen berpengaruh signifikan dengan kontribusi pengaruh sebesar 79,4%, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tetap memiliki peran dalam menjelaskan loyalitas pelanggan secara bersama-sama, meskipun preferensi konsumen merupakan faktor yang lebih dominan.

B. Saran

1. Café Nordu disarankan untuk melakukan peningkatan kualitas pada aspek pelayanan, terutama pada kenyamanan dan kebersihan area tertentu agar pengalaman pelanggan lebih baik. Optimalisasi suasana dapat dilakukan dengan perbaikan interior, penataan ulang ruang, serta menjaga kebersihan area pelanggan secara lebih konsisten.
2. Selain itu, kualitas menu dan pelayanan harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan karena preferensi konsumen menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Inovasi menu baru,

konsistensi rasa, serta harga yang kompetitif dapat menjadi strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Bagi pelaku usaha yang mau mencoba bisnis kuliner diharapkan tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga memperhatikan etika bisnis Islam seperti kejujuran, tanggung jawab, pelayanan yang baik, serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan usaha, diharapkan bisnis yang dijalankan tidak hanya memperoleh keuntungan duniawi tetapi juga keberkahan.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi agar hubungan antar variabel dapat dianalisis secara lebih komprehensif.