

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kafe Onion berhasil menarik pengunjung melalui konsep *servicescape* yang mencakup tata ruang, interior, dan ambience yang menggabungkan konsep tradisional dan modern. Konsep rumah tradisional ala Korea yang ditawarkan memberikan pengalaman unik kepada pelanggan yang didukung oleh hospitality service dari staff Kafe Onion menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan memudahkan interaksi. Meskipun *servicescape* berperan penting sebagai daya tarik dari kafe Onion, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menunjukkan juga bahwa makanan dan minuman yang ditawarkan menjadi faktor utama yang menarik pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali. Kualitas service dan variasi menu dianggap sebagai elemen kunci dalam mempertahankan pelanggan. Keseluruhan, kombinasi antara *servicescape* menarik, pelayanan hospitality yang baik, dan penawaran makanan/minuman yang berkualitas menjadi kunci keberhasilan Kafe Onion dalam industri Food and Beverage.

#### **5.2 Saran**

Kafe Onion telah berhasil membawakan konsep arsitektur tradisional yang menjadi daya tarik untuk para pengunjungnya. Tata ruang, interior dan ambience kafe juga memberikan pengalaman unik bagi para pengunjung. Hanya saja konsep tradisional tidak digunakan dalam menu-menu yang ditawarkan, dengan menggunakan elemen-elemen tradisional korea kedalam pilihan menunya dapat menambah kesan tradisional. Memperkuat konsep dan meningkatkan daya tarik dari Kafe Onion Anguk sebagai kafe yang mengusung konsep tradisional Korea.

#### **5.3 Limitasi atau Keterbatasan *Storytelling***

Kurangnya sumber informasi, jurnal dan literatur mengenai Kafe Onion menjadi penghambat dalam menemukan data yang diperlukan, selain itu terbatasnya informasi yang narasumber berikan mempengaruhi kekurangan data dan informasi penelitian.

#### 5.4 Rekomendasi

Pendokumentasian video wawancara bersama pihak Kafe Onion lebih baik dengan manajer atau *owner* yang lebih mengerti tentang *servicescape* Kafe Onion sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan rinci.

