



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab batasan-batasan masalah penelitian yang ingin diteliti, sebagai berikut:

1. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Nanny's Pavillon* di *Central Park Mall* Jakarta Barat.
2. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *Nanny's Pavillon* di *Central Park Mall* Jakarta Barat.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *Nanny's Pavillon* di *Central Park Mall* Jakarta Barat.
4. Pengalaman merek berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen *Nanny's Pavillon* di *Central Park Mall* Jakarta Barat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. *Nanny's Pavillon* di *Central Park Mall* Jakarta Barat harus mempertahankan dan memperbaiki kinerja dalam interior gerai dan website yang memberikan informasi secara rinci dan jelas serta meningkatkan pengalaman merek yang dimiliki agar konsumen dapat merasa puas yang dimana akan berdampak pada loyalitas

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



konsumen terhadap perusahaan serta bertambahnya konsumen baru dikarenakan rekomendasi dari konsumen yang merasa puas dan loyal.

- a. *Nanny's Pavillon* perlu membuat inovasi baru terhadap produk yang dijual, agar dapat mempertahankan konsumen yang telah loyal serta menarik minat konsumen baru untuk mencoba.
 - b. *Nanny's Pavillon* perlu membuat suatu promosi seperti *member card* bagi para konsumen yang telah datang minimal 2 kali, yang dimana menunjukkan bahwa konsumen adalah bagian keluarga dari perusahaan. Selain itu fungsi dari *member card* itu sebagai potongan harga dan *souvenir* supaya konsumen lebih memilih berkunjung ke restoran *Nanny's Pavillon* dibandingkan restoran lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya, variabel yang dipakai dalam penelitian ini hanya terbatas pada pengalaman merek, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain sehingga penelitian menjadi lebih kompleks dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.