

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan disampaikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran tersebut didasarkan pada uraian hasil dan pembahasan penelitian yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya.

A. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe Caribbe yaitu diuraikan sebagai berikut :

1. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan lokasi yang *instagramable* membuat pelanggan lebih memiliki pengalaman yang menyenangkan.
2. Pada penelitian ini disimpulkan pula pengalaman pelanggan memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan oleh adanya pengalaman yang pernah dirasakan oleh pelanggan namun belum cukup untuk membuat pelanggan merasa loyal misalnya seperti informasi *negative* yang didapat dari ulasan google maps.
3. Pada penelitian ini disimpulkan pula kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam dunia industri *food and beverage* ketika pelanggan merasa puas adalah hal yang wajar bila mereka



melakukan pembelian berulang kali dan hal ini diperkuat dengan karyawan tahu kebutuhan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini disebabkan pengalaman yang dirasakan pelanggan terkait pelayanan yang maksimal, memang ketika *week end* datang area kafe menjadi lebih ramai dari biasanya. Meskipun ramai pengunjung namun pegawai kafe Caribbe tetap memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggannya.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut :

I. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kafe Caribbe perlu adanya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan cara menanamkan nilai-nilai *service excellent* pada setiap karyawan. Adapun nilai-nilai tersebut seperti : memberikan pelayanan yang efisien, memusatkan perhatian pada pelanggan, melakukan pendekatan personal, menghormati waktu dan opini pelanggan dan selalu memberikan pelayanan yang ramah, pelayanan cepat tanggap kepada pelanggan.

Untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan menjadikan pelanggan menjadi loyal, ada baiknya pemilik memperhatikan desain ruangan juga agar terkesan tidak membosankan untuk pelanggan, karna pelanggan akan lebih memperhatikan lingkungan sekitar .

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.



Hal lain yang perlu diperhatikan adalah ketika pelanggan yang sudah merasa puas maka harus terus diperhatikan dan terus menjalin komunikasi yang baik. karena lebih sulit mempertahankan pelanggan lama daripada mencari pelanggan baru. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan info-info terbaru mengenai promo, *give away*, atau program *event* lainnya.

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