

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *experiential marketing* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai *variabel intervening*, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Experiential Marketing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*
2. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*
3. *Experiential Marketing* tidak signifikan dan negative terhadap *Customer Loyalty*
4. *Customer Satisfaction* memiliki peran sebagai variabel intervening antara *Experiential Marketing* dan *Customer Loyalty*

#### B. Keterbatasan Penelitian

1. Pengambilan sampel pada waktu sore di hari Sabtu dan Minggu yang kebanyakan di antara pengunjung The House Raminten mayoritas adalah remaja padahal kalau pengambilan sampel dilakukan dari pagi sampai malam akan mendapatkan sampel yang lebih beragam.

### C. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak Manajemen The House of Raminten perlu melakukan promosi secara *intens*. Untuk pemanfaatan biaya secara efektif dan efisien, pihak manajemen The House of Raminten dapat melakukan promosi gratis melalui media - media sosial seperti facebook, twitter atau media - media sosial lainnya, akan membantu The House Of Raminten agar dapat lebih dikenal oleh calon konsumennya, terutama untuk menjaring konsumen baru yang mungkin belum terlalu familiar dengan The House of Raminten
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneruskan penelitian dan menggali lagi tentang variabel *Experiential Marketing*