

BAB V

SIMPULAN, SARAN

DAN KETERBATASAN MASALAH

A. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris Pengaruh variabel Experiential marketing terhadap terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening/antara. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 110 sampelkonsumen di Restoran Westlake, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kepuasan konsumen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka diajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi penelitian yang lain diharapkan peneliti menggunakan variabel lain dari experiential marketing yang berbeda dengan yang digunakan dalam penelitian ini,serta melakukan penelitian di objek yang berbeda dengan penelitianini.

2. Hendaknya Restoran Westlake mempertahankan dan meningkatkan variabel experiential marketing yang sudah ada ,dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen yang akhirnya akan membuat pelanggan menjadi loyal.
3. Restoran Westlake juga sebaiknya memperhatikan kepuasan para konsumen untuk mendapatkan loyalitas dari konsumen.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa keterbatasan penelitian. Antara lain adalah sebagai berikut :

1. Loyalitas yang dilakukan oleh para konsumen di Westlake ini masih bersegmen,tidak semua segmen konsumen memberikan loyalitasnya kepada restoran Westlake itu sendiri.
2. Data yang dianalisis data yang diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan ke pengunjung beberapa responden terlihat kurang memperhatikan item-item pernyataan kuisisioner sehingga terkesan memberikan response sekedarnya.