

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Experiential marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Josie *cake*.
2. Kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap terhadap loyalitas pelanggan Josie *cake*.
3. Nilai pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap terhadap loyalitas pelanggan Josie *cake*.

5.2 Implikasi

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat seperti :

1. Josie *cake* harus mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Hal ini menjadi pertimbangan untuk mengambil keputusan oleh Josie *cake* agar pelanggan sebagai aset berharga dapat diperhatikan baik dalam proses membeli maupun pasca membeli untuk kemajuan toko Josie *cake*.

2. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *experiential marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Untuk itu *Josie cake* harus mampu membuat pengalaman yang dirasakan pelanggan baik terhadap produk, pelayanan dan *layout* harus memberikan kesan positif, serta dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan. Beberapa keterbatasan yang peneliti rasakan adalah:

1. Pengambilan data variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan ketika responden mengisi kuesioner sedikit informasi yang bisa tanyakan secara langsung karena keterbatasan waktu dari responden sehingga gambaran kondisi yang sebenarnya masih belum mendetail dan bergantung pada persepsi responden yang bisa saja jawaban responden bias.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel dependen yang diteliti dalam penelitian ini hanya sebagian kecil variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan masih banyak lagi variabel lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

5.4 Saran

Sesuai dengan keterbatasan penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti di masa yang akan datang sebaiknya menggunakan metode tambahan lain selain wawancara untuk memperoleh pengambilan data supaya mendapatkan data yang lebih akurat, karena masih ada responden yang menjawab tidak membaca secara teliti item pertanyaan.
2. Adanya perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dijadikan pedoman oleh peneliti selanjutnya untuk memperkuat kembali salah satu hasil penelitian dengan desain metode penelitian yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk menggunakan variabel berbeda dari penelitian ini karena masih terdapat banyak variabel lain yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan. Saran tersebut penting untuk mendorong meningkatnya ketepatan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dimasa mendatang.