

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa hipotesis penelitian terdapat hubungan positif antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas pelanggan Restoran Solaria Ratu Plaza pada pegawai fasilitasi internasional, BPKLN Kemendikbud dapat dibuktikan, ini ditunjukkan dari nilai t hitung = 4,504 > t tabel = 0,312, artinya semakin tinggi pengalaman pelanggan maka akan semakin meningkat loyalitas pelanggan.

Besar loyalitas pelanggan ditentukan oleh pengalaman pelanggan sebesar 34,81%. Ternyata bentuk hubungan pengalaman pelanggan (X) dengan loyalitas (Y) adalah linier dan signifikan dengan nilai regresi signifikan F hitung (20,29) > F tabel (4,18) dan nilai regresi linier F hitung (1,87) < F tabel (2,28).

Pengalaman pelanggan yang baik akan mempengaruhi loyalitas. Loyalitas pelanggan ditentukan oleh pengalaman pelanggan sebesar 34,81%. Dapat disimpulkan pula bahwa 65,19% loyalitas disebabkan oleh faktor-faktor lainnya yaitu banyaknya pesaing dilingkungan toko dan buruknya isu-isu yang beredar.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas bahawa terdapat hubungan positif antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas pelanggan Restoran Solaria Ratu Plaza pada pegawai fasilitasi internasional, BPKLN Setjen Kemendikbud. Hal ini membuktikan bahwa besarnya pengalaman pelanggan cukup memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan loyalitas pelanggan Restoran Solaria.

Perusahaan yang bergerak dibidang kuliner pasti menginginkan loyalitas pelanggan agar hidup perusahaan dapat terus berlangsung. Salah satu cara membangun loyalitas pelanggan yang baik adalah dengan memberikan kesan positif terhadap pelanggan dengan memberikan pengalaman yang baik. Oleh karena itu, perusahaan harus sebisa mungkin memberikan yang terbaik agar tercipta pengalaman yang baik.

Implikasi dari penelitian ini adalah pengalaman pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas, artinya semakin baik pengalaman pelanggan yang diterima dari Restoran Solaria maka loyalitas pelanggan yang dicapai semakin baik. Oleh karena itu Restoran Solaria harus menciptakan pengalaman pelanggan yang baik guna menimbulkan kesan positif kepada pelanggan karena akan berpengaruh kepada loyalitas.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, skor rata-rata indikator terendah pada variabel pengalaman pelanggan terdapat pada indikator kejutan dengan skor rata-rata 15%. Ini berarti Restoran Solaria kurang memberikan pengalaman yang mengejutkan bagi pelanggan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan adalah:

1. Memberikan pengalaman yang baik atau kesan positif terhadap perusahaan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, selain itu pula kualitas produk yang terjaga, lingkungan toko yang bersih, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis atau mudah dijangkau konsumen, rasa senang dan nyaman yang dirasakan konsumen saat berkunjung dan merasakan kejutan saat berkunjung juga merupakan faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan,
2. Selalu mengevaluasi hasil penilaian konsumen terhadap Restoran Solaria dari apa yang diharapkan konsumen terhadap apa yang sudah didapatkan pelanggan saat berkunjung ke Restoran Solaria.