

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil yang telah diolah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 3,726 > 1,96 dengan $p\ value$ sebesar $0,000 < 0,05$. Pada variabel ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,35 pada indikator *Relate* (suasana sosial setelah berkunjung) dengan mayoritas jawaban sangat setuju sebesar 48%.
2. Variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 2,731 > 1,96 dengan $p\ value$ sebesar $0,006 < 0,05$. Pada variabel ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,35 pada indikator *Relate* (suasana sosial setelah berkunjung) dengan mayoritas jawaban sangat setuju sebesar 48%.
3. Variabel *taste* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,219 < 1,96$ dengan $p\ value$ sebesar $0,223 > 0,05$. Pada variabel ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,38 pada indikator Bau dengan mayoritas jawaban setuju sebesar 52%, sedangkan indikator yang memiliki nilai average terendah adalah 4,13 pada indikator penampakan dengan jawaban setuju sebesar 62%.
4. Variabel *taste* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,830 > 1,96$ dengan $p\ value$ sebesar $0,000 < 0,05$. Pada variabel ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,38 pada indikator Bau dengan mayoritas jawaban setuju sebesar 52%.
5. Variabel kepuasan *customer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 2,579 > 1,96 dengan $p\ value$ sebesar $0,010 < 0,05$. Pada variabel ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,17 pada indikator *Re-purchase* (membeli kembali) dengan mayoritas jawaban setuju sebesar 63%.

6. Variabel kepuasan *customer* mampu memediasi antara *customer experience* terhadap *customer loyalty* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,964 > 1,96$ dengan p value sebesar $0,050 < 0,05$. Pada variabel *customer experience* ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,35 pada indikator *Relate* (suasana sosial setelah berkunjung) dengan mayoritas jawaban sangat setuju sebesar 48% dan pada variabel *customer loyalty* yang memiliki average tertinggi adalah 4,37 pada indikator *Ferefalls* (merekomendasikan) dengan mayoritas jawaban sangat setuju 46%.
7. Variabel kepuasan *customer* mampu memediasi antara *taste* terhadap *customer loyalty* pada *customer* Waroeng Spesial Sambal Cabang Pati, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,963 < 1,96$ dengan p value sebesar $0,050 < 0,05$. Pada variabel *taste* ini, indikator yang memiliki average tertinggi adalah 4,38 pada indikator *Bau* dengan mayoritas jawaban setuju sebesar 52% dan pada variabel *customer loyalty* yang memiliki average tertinggi adalah 4,37 pada indikator *Ferefalls* (merekomendasikan) dengan mayoritas jawaban sangat setuju 46%.

B. Saran

1. Bagi Waroeng Spesial Sambal
 - a. Berikan pengalaman yang personal dan ramah kepada setiap pelanggan. Berinteraksi secara positif dengan pelanggan. Senyum, sapaan ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
 - b. Diharapkan pelanggan untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka. Berdasarkan umpan balik tersebut, tingkatkan aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan pertahankan yang sudah baik.
 - c. Selalu pastikan aroma dan rasa makanan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Pelanggan akan menjadi loyal jika mereka tahu bahwa mereka selalu bisa mengandalkan aroma dan rasa yang enak setiap kali mereka makan di Waroeng SS.
 - d. Selalu memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menyesuaikan rasa makanan sesuai dengan preferensi mereka. Misalnya, tingkat kepedasan atau tambahan bahan tertentu untuk memperkaya rasa makanan.
 - e. Diharapkan penampilan makanan juga mempengaruhi persepsi terhadap rasanya. Pastikan penyajian makanan

- menarik dan mengundang selera, sehingga pelanggan merasa senang saat menerima pesanan mereka.
- f. Dengarkan umpan balik dari pelanggan dengan baik dan responsif terhadap saran atau keluhan yang mereka berikan. Hal ini tidak hanya memperbaiki pengalaman pelanggan, tetapi juga memperlihatkan bahwa waroeng ss peduli dengan kepuasan mereka.
 - g. Diharapkan untuk memberikan rekomendasi menu berdasarkan preferensi pelanggan. Hal ini dapat membantu pelanggan menemukan hidangan yang sesuai dengan selera mereka dan meningkatkan kepuasan mereka.
2. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup penelitian tidak hanya satu tempat penelitian di cabang pati tetapi bisa meliputi wilayah cabang kota lain yang lebih luas, supaya dapat meningkatkan keberagaman dan kevalidan data yang diperoleh dapat meningkat.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel yang lainnya.
 - c. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu dan memberikan informasi kepada peneliti berikutnya dan menjadi sumber acuan atau rujukan kembali pada bidang yang sama.