

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis deskriptif terlihat bahwa variabel *relationship marketing*, lokasi, dan kepuasan pelanggan masuk kedalam kategori tinggi sedangkan variabel *experiential marketing* dan loyalitas pelanggan masuk kedalam kategori sedang.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *experiential marketing* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut Kota Pangkalpinang sebesar 2,122.
3. *Relationship Marketing* secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut Kota Pangkalpinang yaitu sebesar 4,619.
4. Terbukti variabel kepuasan pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut yaitu sebesar 5,500.
5. Variabel lokasi secara parsial tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut Kota Pangkalpinang.

6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *experiential marketing*, *relationship marketing*, kepuasan pelanggan, dan lokasi mempunyai pengaruh sebesar 57,8% terhadap variabel loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut Kota Pangkalpinang.
7. Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Biru Laut Kota Pangkalpinang adalah variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 5,500.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Restoran Biru Laut

Restoran Biru Laut perlu mempertahankan cita rasa makanan dan minuman yang disajikan selama ini kepada para pelanggannya. Cita rasa merupakan faktor utama yang sangat mendukung dalam sebuah bisnis kuliner dan harus memenuhi harapan dari para pelanggan. Selain itu Restoran Biru Laut perlu meningkatkan strategi pemasarannya, karena berdasarkan penelitian ini masih banyak kekurangan yang dimiliki restoran biru laut seperti desain interior yang kurang menarik, harga makanan dan minuman yang masih tinggi, dan belum adanya potongan harga yang diberikan hal ini perlu dilakukan agar pelanggan tidak berpaling dan tetap

loyal terhadap Restoran Biru Laut. Dan ada baiknya jika pemilik memperluas area penjualannya, mengingat Restoran Biru Laut hanya memiliki satu outlet, ada baiknya jika restoran biru laut membuka cabang lagi baik didalam kota Pangkalpinang maupun daerah luar Pangkalpinang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan penelitian yang bermanfaat dimana dalam penelitian ini variabel bebas mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 57,8% oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya variabel penelitian perlu ditambahkan lagi untuk mengetahui faktor lain yang menyebabkan loyalitas pelanggan. Dan sebaiknya peneliti selanjutnya dapat memperluas area survei yakni dengan melakukan penelitian ke beberapa restoran, agar dapat membandingkan strategi dari restoran mana yang lebih menarik perhatian dari konsumen.

3. Bagi Konsumen

Diharapkan dapat memilih tempat makan yang tidak hanya murah saja, tetapi terjamin rasa dan kebersihannya serta dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan saat berkunjung ke tempat makan tersebut.