

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh *experiential marketing* dan lokasi terhadap *customer satisfaction* di *Old Home 67 Café* Kabupaten Bangka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif disimpulkan bahwa *experiential marketing* pada *Old Home 67 Cafe* dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3,94, lokasi pada *Old Home 67 Cafe* dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata sebesar 4,01 dan *customer satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe* dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3,94.
- b. *Experiential marketing* berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe* Sungailiat. Didapat dari hasil perhitungan t hitung sebesar 6,682 lebih besar dari t tabel 1,972 dan dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa *experiential marketing* mempunyai peranan dalam *customer satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe*.
- c. Lokasi berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe*. Didapat dari hasil perhitungan t hitung sebesar 5,622 lebih besar dari t tabel 1,972 dan dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Hal ini berarti

bahwa lokasi mempunyai peranan yang penting dalam *customer satisfaction* pada produk *Old Home 67 Cafe*.

- d. Hasil pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa *experiential marketing* dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe*. Hasil perhitungan, didapat f hitung sebesar 152,155 dan kemudian dibandingkan dengan f tabel yaitu 3,042 berarti f hitung $>$ f tabel, dan nilai signifikansinya adalah $0,000 <$ taraf signifikansi 0,05. Sehingga semakin tinggi penerapan *experiential marketing* dan lokasi akan mengakibatkan semakin tinggi pula *customer satisfaction* terhadap *Old Home 67 Cafe*.

5.2 Saran

1. Saran yang ditujukan untuk *Old Home 67 Cafe* Sungailiat:
 - a. Menambah fasilitas lainnya yang dibutuhkan konsumen, seperti mushola, tempat penambahan gula, saos, dan lainnya.
 - b. Tempat parkir sebaiknya dijaga agar pelanggan tidak merasa takut kehilangan..
 - c. Mempromosikan di media sosial lebih ditingkatkan.
 - d. Menambah menu makanan dan minuman, membuat inovasi terhadap menu sehingga dapat berbeda dari kafe lainnya.
 - e. Menambah karyawan agar penyajian bisa cepat.
 - f. Memangkas rumput-rumput yang panjang yang ada di halaman kafe agar terlihat rapi dan kafe terlihat bersih.
 - g. Penerangan lampu diperbaiki agar tidak menyakitkan mata.

h. *Old Home 67 Cafe* Sungiliat terkenal dengan seringnya memakai kostum yang unik, tetapi sekarang sudah tidak pernah lagi. Sebaiknya, hal tersebut terus dilakukan agar pengunjung tertarik untuk datang dan ciri khas kafe pun terjaga.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat dilakukan kembali tentunya dengan objek yang sama dengan item-item pernyataan dalam kuesioner yang berbeda, serta variabel-variabel yang akan diteliti lebih diperbanyak dan diperdalam lagi sehingga kemampuan mengukurnya lebih baik. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *experiential marketing*, lokasi, dan *customer satisfaction*.