

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari 100 konsumen pada Restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu kelompok konsumen yang puas dan kelompok konsumen yang tidak puas. Hal ini yang menyebabkan konsumen puas diantaranya pengalaman pelanggan, penilaian pelanggan dan kualitas produk. Secara keseluruhan *customer experience*, *customer value* dan *product quality* berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction*. Hal tersebut dibuktikan dengan uji *Wilk's Lambda* yang memiliki nilai sig. Sebesar 0,0000. Pada analisis diskriminan, jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka di nyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan. Hasil dari uji variabel dominan pada tabel *structure matrix* nilai *fuction customer experience* sebesar 302, dan nilai *fuction customer value* sebesar 068, dan *product quality* memiliki nilai *fuction* 807, maka dari ketiga variabel tersebut *customer experience* dan *product quality* memiliki nilai *fuction* yang lebih besar, artinya *customer experience* dan *product quality* lebih dominan membedakan puas dan tidak puasnya pelanggan pada dua

kelompok konsumen Restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi, diharapkan dapat mempertahankan variabel yang dapat meningkatkan dari dimensi *customer experience* seperti *sensory experience*, *emotional experience* dan *social experience*. Hal ini dikarenakan variabel *customer experience* tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi. Jika dilihat dari hasil kesimpulan, sebaiknya Restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi, dapat meningkatkan dari kualitas produknya, Dengan adanya peningkatan tersebut diharapkan dapat meminimalisir konsumen yang tidak puas pada Restoran Richeese Factory Harapan Indah Bekasi.