

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengambil kesimpulan untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin meningkat *Store Atmosphere* maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat. Dan sebaliknya semakin rendah *Store Atmosphere* maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.
2. *Experiential Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin meningkat *Experiential Marketing* maka kepuasan konsumen juga semakin meningkat. Dan sebaliknya penurunan pada *Experiential Marketing* maka kepuasan konsumen juga akan semakin menurun.
3. *Store Atmosphere* dan *Experiential Marketing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya perubahan *Store Atmosphere* dan *Experiential Marketing* akan menyebabkan semakin meningkat perubahan kepuasan konsumen.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Terus memberikan pelayanan yang baik dan ramah sehingga menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan agar pelanggan merasa puas dan mau melakukan kunjungan ulang. Tetap menciptakan suasana yang nyaman dan memberikan pengalaman positif agar konsumen merasa puas saat mengunjungi Santana Resto Kuningan.

2. Membangun hubungan dengan konsumen Santana Resto Kuningan dengan cara melibatkan para konsumen untuk memberikan penilaian rasa dan nama sebuah produk baru dalam membuat konsep inovasi.
3. Memberikan kemudahan dalam menerima keluhan konsumen, dan memberikan penanganan masalah yang cepat dan memberikan solusi yang tepat.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian sejenis dengan penambahan variabel dan objek penelitian yang berbeda agar dapat mengetahui pengaruh dari setiap variabel.