

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Experience Quality Customer Perceived-Value* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada *Outdoor Café* di Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa:

1. *Experience quality* sangat signifikan mempengaruhi *customer satisfaction*, dan pelanggan yang senang umumnya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
2. *Experience quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*, di mana meskipun kualitas pengalaman pelanggan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, hal itu tidak selalu mengarah pada peningkatan loyalitas pelanggan.
3. *Customer perceived-value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, dengan konsumen yang merasa bahwa mereka menerima nilai terbaik atas apa yang mereka belanjakan biasanya merasa puas.
4. *Customer perceived-value* sangat signifikan mempengaruhi *customer loyalty*, karena pelanggan yang yakin bahwa mereka menerima nilai yang baik kemungkinan besar akan bertahan.

5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, di mana pelanggan yang puas lebih mungkin untuk menjadi loyal.

B. Saran

Melihat pembahasan dari hasil penelitian, dapat ditemukan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Hasil dan saran penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pihak-pihak yang membutuhkan dan penelitian selanjutnya. Berikut beberapa saran dari peneliti:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a) Peneliti selanjutnya dapat mengidentifikasi faktor lain yang mungkin mempengaruhi loyalitas pelanggan di *outdoor café* seperti citra merek, kepercayaan, sertifikasi halal dan jaminan kualitas, serta harga atau variasi menu.
 - b) Penelitian selanjutnya dapat menambah secara eksplisit variabel *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi.
2. Bagi Pebisnis
 - a) Pemilik maupun pengelola *outdoor café* dapat melakukan pemasaran yang lebih baik melalui penggunaan media sosial dengan segmentasi pada pelajar/mahasiswa.
 - b) Pemilik maupun pengelola *outdoor café* dapat meningkatkan interaksi antara karyawan dan pengunjung serta meningkatkan nilai produk yang tersedia, sehingga

pengunjung lebih loyal dan sering berkunjung kembali ke *café* tersebut.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA