

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. *Experiential marketing* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya, dimana kepuasan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan dan kualitas layanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan
2. *Service quality* berpengaruh positif terhadap *customer Satisfaction* pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya. Dimana kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000).
3. *Experiential marketing* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya. bahwa untuk menciptakan pelanggan yang loyal perusahaan harus memberi mereka *memorable experience*.
4. *Service quality* berpengaruh positif terhadap *customer Satisfaction* pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya. Pelanggan menghargai ketika perusahaan melakukan hal-hal yang membuat mereka merasa nyaman

1. dan yang sesungguhnya bukan merupakan bagian dari pelayanan yang mereka bayar.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang didapatkan, maka saran yang dapat disampaikan kepada pihak manajemen Circle K Tenggilis Mejoyo dan untuk penelitian berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Circle K Tenggilis Mejoyo

Sebaiknya perusahaan tetap mempertahankan pelayanan dengan cara melakukan perbaikan dari kekurangan yang ada, seperti menambah layanan antar bagi pelanggan yang akan membeli produk minimal seharga Rp 50.000 dan menyediakan mesin ATM dengan melakukan kerjasama dengan pihak Bank tujuannya menarik pelanggan untuk datang berbelanja ditoko tersebut.

Untuk melebihi harapan pelanggan, Perusahaan Circle K Tenggilis Mejoyo harus menunjukkan penghargaannya kepada pelanggan misalnya, memberikan hadiah pada pelanggan yang loyal. Ini merupakan salah satu cara untuk menunjukkan rasa kepeduliannya terhadap pelanggan.

2. Bagi peneliti berikutnya

Sebaiknya melakukan pengembangan penggunaan variabel bebas dengan memasukkan variabel-variabel lain seperti gengsi atau gaya hidup konsumen untuk membuktikan apakah benar faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya pada Circle K Tenggilis Mejoyo Surabaya.