

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai *brand experience* pelanggan terhadap Loyalitas Kopi Kenangan pada pengalaman pelanggan Kopi Kenangan Grandwisata Tambun Selatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

Bahwa *brand experience* sangat berperan penting dalam menciptakan pengetahuan serta sensasi pelanggan dan bisa menghasilkan Loyalitas terhadap merek. Seperti dimulai dengan pelanggan melihat iklan dan datang berkunjung lalu memesan menu minuman yang diinginkan dengan diarahkan oleh pelayan menu yang sesuai dengan apa yang diinginkan agar tidak merasa kecewa, dan membayar menu tersebut dengan menggunakan metode pembayaran online maupun tunai, mendapatkan menu tersebut dan meminumnya diruangan yang sudah di desain dengan warna yang gelap bercampur cerah, dan diberikan fasilitas *free wifi*, meminum menu yang dipesan dengan kualitas bahan yang terbaik, dengan dilengkapi music yang rilex maka pelanggan akan merasa puas dan akan berkunjung kembali dengan waktu yang lama.

Dalam memenuhi harapan pelanggan *brand* perlu memperhatikan beberapa hal seperti sikap pelayanan, tempat, dan rasa. Bagaimana sikap pelayanan agar bisa membuat pelanggan merasa senang saat memilih menu dan membelinya lalu memberikan suatu produk dengan rasa yang baik, memberikan tempat yang nyaman supaya pelanggan mendapatkan sensasi yang nyaman, memuaskan dan ingin berkunjung kembali.

Pengalaman pelanggan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor Kualitas produk, kualitas pelayanan, desain ruangan (rasa pada produk, pelayanan saat memilih menu, ruangan yang nyaman), faktor mediasi (frekuensi berkunjung, dan pengaruh media atau orang ketiga).

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada pihak Kopi Kenangan Grand Wisata Tambun Selatan. Untuk terus memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik agar setiap pelanggan yang datang dapat merasa puas.
2. Bagi pemilik store Kopi Kenangan Grand Wisata Tambun Selatan. Kopi Kenangan Grand Wisata Tambun Selatan perlu memberikan sarana tempat duduk yang lumayan banyak pada ruangan *indoor* agar pelanggan yang tidak meroko merasa nyaman tanpa bercampur dengan asap roko, dan ruangan *outdoor*nya agar terus dirawat kebersihannya
3. Bagi penelitian selanjutnya agar bisa menjadikan bahan memaksimalkan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, karena peneliti merasa kesulitan mencari penelitian terdahulu tentang *brand experience pelanggan* sehingga dirasa masih kurang maksimal.

