

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Experiential marketing* berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen karena adanya label halal pada produk KFC Kota Probolinggo mampu meyakinkan konsumen bahwa produk aman untuk dikonsumsi.
2. *Experiential marketing* berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen karena produk makanan dan minuman KFC Kota Probolinggo bervariasi dengan cita rasa yang gurih, lezat dan menyegarkan mampu memberikan rasa puas bagi konsumen.
3. Promosi berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen karena promosi yang dilakukan KFC Kota Probolinggo informatif, aktual dan jelas, promosi sesuai dengan produk yang diterima konsumen.
4. Promosi berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen karena konsumen yang sedang malas untuk keluar rumah tetapi ingin menikmati produk KFC Kota Probolinggo, bisa melakukan pemesanan melalui jasa transportasi *online* seperti Gojek dan Grab, hal tersebut mampu memberikan kepuasan bagi konsumen.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen karena produk-produk baru di KFC Kota Probolinggo

menarik dan tidak membuat konsumen merasa bosan sehingga loyal.

6. *Experiential marketing* tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen karena selain produk yang baik, KFC Kota Probolinggo perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan untuk konsumen.
7. Promosi berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen karena pemberian bonus dan hadiah pada pembelian pada paket kombo seperti bonus Album CD dan mainan anak mampu menciptakan kepuasan sehingga konsumen akan mengulangi pembelian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, terdapat saran-saran yang dapat diberikan agar perusahaan menjadi lebih baik:

1. KFC Kota Probolinggo sebaiknya meningkatkan suasana tempat yang menarik dan menambahkan tempat bermain anak-anak agar bisa dijadikan tempat *refreshing* walaupun hanya sejenak dan tempat makan *outdoor* serta meningkatkan pelayanan seperti sikap ramah dan ketepatan waktu saat menyajikan pesanan, sehingga konsumen yang berkunjung tidak mudah bosan dan tetap setia melakukan pembelian.
2. KFC Kota Probolinggo sebaiknya memberikan penjelasan manfaat pembelian produk tertentu kepada konsumen dan meningkatkan promosi produk hemat dengan harga terjangkau agar konsumen puas dan lebih loyal.