

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan teknik analisis data yang peneliti lakukan mengenai *customer experience* dan *customer satisfaction* minat beli ulang pada PD. Mochi Kaswari Lampion Kota Sukabumi. Maka peneliti dapat mengambil simpulan sebagai berikut:

1. Dapat dilihat bahwa *customer experience* yang diterapkan oleh PD. Mochi Kaswari Lampion sudah berjalan cukup baik, dimana pelanggan merasa senang saat sudah mengkonsumsi produk yang dibeli dan merasakan cita rasa serta kreatifitas yang dimiliki dari produk berbeda dengan produk lainnya. Namun dilihat dari segi interaksi (*act*) pada saat pelanggan membeli ditoko, pelanggan merasa tidak senang dan kecewa dengan keramahan dalam pelayanan yang diberikan oleh PD. Mochi Kaswari Lampion.
2. Dapat dilihat pula bahwa *customer satisfaction* yang dilakukan pada PD. Mochi Kaswari Lampion sudah berjalan dengan cukup baik, karena dilihat dari kualitas produk yang baik serta kemudahan dalam melakukan pembayaran. Namun dilihat dari segi harga, pelanggan merasa tidak puas karena sekarang ini harga mochi yang begitu mahal dan membuat

pelanggan sensitif karena dari harga yang murah merupakan sumber kepuasan penting bagi pelanggan.

3. Minat beli ulang pada PD. Mochi Kaswari Lampion sudah berjalan cukup baik, namun setelah pelanggan membeli dan mengkonsumsi produk mereka tidak mengunggulkan atau menjadikan produknya ini sebagai pilihan utamanya karena dari pengalaman serta kepuasan yang dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. *Customer experience* dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, hal tersebut dapat disimpulkan setelah pengujian hipotesis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan juga kesimpulan yang telah diambil mengenai *Customer Experience* dan *Customer Satisfaction* Terhadap Minat Beli Ulang Pada PD. Mochi Kaswari Lampion Sukabumi, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. PD. Mochi Kaswari Lampion harus lebih memperhatikan kembali dengan memberikan keramahan serta pelayanan yang baik saat pelanggan membeli produk langsung ke toko. Karena dari adanya interaksi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan akan menimbulkan hubungan yang baik pula antara satu sama lain.

2. PD. Mochi Kaswari Lampion harus menyesuaikan harga dengan produknya serta dengan keinginan para pelanggannya agar pelanggan pun merasa puas dan berminat untuk membeli ulang kembali produk tersebut.
3. PD. Mochi Kaswari Lampion harus lebih meningkatkan strategi pemasaran pada perusahaan maupun produknya agar minat pelanggan untuk kembali membeli produk meningkat dan apabila pelanggan merasa puas akan berdampak positif juga pada perusahaan dengan memiliki keuntungan dari para pelanggan yang tetap membeli produknya tersebut.