

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan mengenai Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1 Gambaran Nilai Pelanggan pada wisata kuliner selamat toserba sukabumi dilihat dari pelanggan merasa pedagang mampu memberikan pengalaman yang baik saat pelanggan melakukan pembelian produk sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan, hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil pembagian kuesioner kepada responden dan dilihat dari skor tanggapan responden nilai emosional memiliki skor yang paling tinggi.

5.1.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan yang terjadi pada Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya, pelanggan merasa puas akan kemampuan pedagang menjalin hubungan yang baik, begitu juga akan pelayanan yang diberikan oleh pedagang. Pedagang juga mampu mempengaruhi gaya hidup pelanggan melalui pengalaman yang baik dengan merekomendasikan produk andalannya. Sehingga tiga aspek diatas dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dengan sangat kuat.

5.1.3 Kepercayaan Pelanggan pada Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pedagang dan komunikasi yang terjalin antara pelanggan dan pedagang sangat baik, sehingga dalam hal ini

dilihat dari skor tanggapan responden kedua aspek tersebut mendapatkan skor yang paling tinggi.

5.1.4 Berdasarkan hasil uji hipotesis pengujian secara simultan, menunjukkan bahwa nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pada Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. Selain itu, pengujian hipotesis secara parsial juga menunjukkan bahwa nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan mempengaruhi terhadap kepercayaan pelanggan secara terpisah. Hal tersebut dapat disimpulkan setelah pengujian hipotesis serta hal-hal lain yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan pada Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dengan demikian bahwa pengaruh nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh yang lemah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan juga kesimpulan yang telah diambil mengenai Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

5.2.1 Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi harus memperhatikan lagi dalam menciptakan keunikan penyajian produk, pedagang harus memiliki ide kreatifitas dalam menyajikan produknya, seperti bentuk sehingga nantinya aspek pada Keunikan Penyajian Produk akan membuat pelanggan

tertarik pada produknya. Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi juga harus bisa mempertahankan atau meningkatkan nilai emosional, kualitas setelah adanya potongan harga dan kualitas harga produk agar pelanggan tetap merasa percaya. Dengan memperhatikan kekurangan yang ada dan meningkatkan hal yang sudah maka dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dan jika upaya tersebut berhasil maka akan mampu menjadi daya tarik untuk menciptakan pelanggan baru.

5.2.2 Dalam pengalaman pelanggan, Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi harus mempertahankan atau meningkatkan kemampuan pedagang untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, pelayanan yang baik dan juga harus lebih bisa mempengaruhi pelanggan dengan gaya hidupnya. Dan juga, Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi harus lebih memperhatikan lagi *sense* atau pendekatan melalui panca indera pengecap rasa, pedagang harus bisa mengusahakan cita rasa yang ada di produk tidak berubah dan pedagang juga harus mampu membuat produknya kreatif agar menjadi daya tarik pelanggan baru. Dengan dilakukannya perbaikan dan peningkatan terhadap cita rasa dan keunikan pedagang dalam membuat produknya, diharapkan pengalaman pelanggan lebih baik lagi untuk dapat menciptakan kepercayaan pelanggan dan jika upaya tersebut berhasil maka akan mampu menjadi daya tarik untuk menciptakan pelanggan baru.

5.2.3 Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi diharapkan mampu dalam mempertahankan dan lebih bisa meningkatkan dalam hal pelayanan komunikasi yang terjalin antara pedagang dan pelanggan. Agar pelanggan

bisa setia dan tidak berpindah tempat pada wisata kuliner lain, ada hal yang harus diperhatikan Wisata Kuliner Selamat Toserba yaitu dengan memperbaiki integritas atau kejujuran informasi yang diberikan pedagang akan produk yang dijualnya. Pihak wisata kuliner harus selalu berupaya menyusun strategi bersama pedagang untuk menarik pelanggan baru agar konsumen yang datang bisa merasa percaya akan makanan yang tersedia dan memilih Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi sebagai tempat kuliner langganannya.