

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini memberikan simpulan sebagai berikut:

1. *Brand experience* pada *brand loyalty*.
2. *Brand experience* pada *brand trust*.
3. *Brand experience* pada *brand satisfaction*.
4. *Brand trust* pada *brand loyalty*.
5. *Brand satisfaction* pada *brand loyalty*.
6. *Brand experience* pada *brand loyalty* yang dimediasi oleh *brand trust*.
7. *Brand experience* pada *brand loyalty* yang dimediasi oleh *brand satisfaction*.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian yaitu:

1. Hasil dari pengujian data yang dilakukan masih ada heterodaktisitas pada variabel *brand trust* masih belum terbebas dari heterokedastisitas.
2. Peneliti kesulitan untuk mencari informasi terhadap produk permium atau *exclusive* yang sesuai dengan kriteria peneliti.

### 5.3 Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak pengembangan teori, pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai media pemahaman yang lebih lanjut mengenai atribut-atribut yang diberikan bagi peneliti agar dapat memahami apa saja peran penting menciptakan loyalitas bagi pelanggan, diharapkan yang mau menjalankan usahanya diindustry *food beverage* atau industri kafe agar memperhatikan lebih besar dari segi faktor-faktor untuk konsumen. Program loyalitas yang diberikan kepada konsumen bukan hanya loyalitas yang dijadikan patokan akan tetapi pemberian segi tempat yang melampaui harapan konsumen menjadi sebuah nilai utama. Kepuasan yang diterima oleh konsumen merupakan sebuah dari harapan yang melebihi sehingga pengusaha harus dapat menciptakan layanan yang lebih baik dari *mind-set* konsumen untuk mendapatkan kepercayaan dari mereka. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *brand experience* berpengaruh pada *brand loyalty* yang merupakan sebuah pendukung *brand trust* dan *brand satisfaction* yang dimana variabel pendukung tersebut memiliki pengaruh yang cukup untuk menciptakan loyalitas.

### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan pada penelitian ini, maka saran-saran diberikan penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, sebagai berikut yaitu :

1. Diharapkan bagi peneliti yang akan datang dapat melakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda dari yang telah

dilakukan oleh peneliti dapat menggunakan variabel-variabel baru yang lebih mendukung dari penelitian ini.

2. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan peneliti dapat bekerja sama dengan industri kafe manapun untuk mengelompokkan produk-produk yang sesuai dengan mendukung peneliti dalam mengklasifikasikan produk yang di uji.

