

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis data terkait pengaruh keragaman produk, *experiential marketing*, dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen warung kopi di Bojonegoro dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan keragaman produk, *experiential marketing* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen warung kopi di Bojonegoro.
2. Secara parsial keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen warung kopi di Bojonegoro.
3. Secara parsial *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen warung kopi di Bojonegoro.
4. Secara parsial *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen warung kopi di Bojonegoro.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang didapatkan, maka terdapat beberapa saran dari peneliti yaitu:

1. Bagi Perusahaan
  - a) Pemilik harus mempertahankan keragaman produk yang tersedia atau dapat menambah beberapa varian baru terkait makanan ataupun

minuman sehingga dengan penambahan keragaman produk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan di warung kopi tersebut.

- b) Pemilik bisa menambah fasilitas yang ada di warkop untuk kenyamanan konsumen pada saat berkunjung ke warkop tersebut, hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menarik konsumen untuk selalu berkunjung ke warkop tersebut.
- c) Pemilik harus mempertahankan serta meningkatkan *service quality* yang ada agar kepuasan konsumen tetap terjaga dengan baik.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan memberikan perspektif baru terkait keragaman produk, *experiential marketing*, dan *service quality* sebagai variabel independen dalam penelitian, dengan menambahkan indikator tambahan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih optimal dalam membuktikan hipotesis. Selain itu, diharapkan agar penelitian berikutnya dapat melakukan analisis dan penambahan variabel relevan lainnya yang tidak tercakup dalam penelitian ini.