

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Sense* terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Sense* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti yaitu “Pengaruh *Sense* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair” telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
2. Pengaruh *Feel* secara parsial menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti yaitu “Pengaruh *Feel* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair” telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
3. Pengaruh *Think* secara parsial menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan oleh

peneliti yaitu “Pengaruh *Think* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair” telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.

4. Pengaruh *Act* secara parsial menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti yaitu “Pengaruh *Act* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair” telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
5. Pengaruh *Relate* secara parsial menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti yaitu “Pengaruh *Relate* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair” telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
6. Pengaruh *Sense, Feel, Think, Act* dan *Relate* terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu :

### 1. Bagi Pihak Restoran

- a. Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair sebaiknya lebih memperhatikan pemilihan lagu yang diperdengarkan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dan betah berlama-lama di restoran tersebut.
- b. Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair sebaiknya lebih memperhatikan tingkat kematangan makanan yang disajikan kepada konsumen.
- c. Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair sebaiknya memperhatikan atau memberikan pewangi ruangan agar konsumen merasa nyaman.
- d. Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair sebaiknya lebih memperhatikan agar pegawai 4Fingers Crispy Chicken menyambut konsumen dengan hangat saat memasuki ruangan agar konsumen merasa senang berkunjung ke restoran tersebut.
- e. Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair sebaiknya dalam hal pelayanan agar lebih tanggap lagi terhadap keluhan yang diutarakan oleh konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan di 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel-variabel lain yang dapat diperhatikan dari Restoran 4Fingers Crispy Chicken Plaza Medan Fair tersebut, seperti pengaruh faktor promosi, pengaruh fasilitas, dan lain- lain. Sehingga tidak hanya sebatas variabel *Experiential Marketing* yang meliputi *Sense, Feel, Think, Act* dan *Relate* yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen melainkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya untuk menambah pengetahuan pembaca.