

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada pelanggan, pengikut instagram dan yang pernah mentag foto ketika berada di One Eighty Coffee Bandung mengenai Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan One Eighty Coffee Bandung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *customer experience* yang diterapkan oleh One Eighty Coffee Bandung menurut pelanggan adalah Tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* mempengaruhi daya tarik pelanggan, kenyamanan, kekaguman akan *interior design* maupun *eksterior design cafe*, dan mampu membangkitkan rasa ingin tahu pelanggan terhadap cafe yang mengusung tema “alam” dan *indoor pool* ini.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap one eighty coffee bandung adalah Tinggi yang artinya kinerja sudah memenuhi harapan pelanggan yang datang ke cafe. Baik dari segi ketertarikan akan pelayanan, maupun kesesuaian harapan pelanggan dengan apa yang pelanggan dapatkan selama di One Eighty Coffee Bandung ini.
3. Pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan one eighty coffee bandung pada platform instagram berdasarkan hasil penelitian yang diteliti oleh penulis, menunjukkan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun variabel lain yang dapat dilakukan untuk memperoleh kepuasan pelanggan yang tinggi di one eighty coffee bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan, maka diajukan beberapa saran yang dapat menjadi solusi dari berbagai permasalahan sehingga menjadi bahan pertimbangan One Eighty Coffee Bandung maupun penelitian selanjutnya dalam mengambil kebijakan.

1. Untuk lebih menarik lebih banyak pelanggan, One Eighty Coffee Bandung perlu meningkatkan seni kreatifitas akan *customer experience* nya agar tetap menjadi cafe bertema unik yang dapat menarik banyak pelanggan bukan hanya *viral* semata dengan cara lebih memperhatikan dan menambahkan tema atau design interior yang lain, misalnya dekorasi yang lebih ditonjolkan, pohon pohon yang lebih banyak variasinya, menambahkan dekorasi pada *indoor pool* contohnya, itu dapat membuat pelanggan lebih merasakan *custome experience* yang maksimal.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, One Eighty Coffee Bandung perlu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Lebih memperhatikan kondisi cafe yang lebih ditingkatkan taraf kebersihannya, misalnya di *indoor pool cafe* yang menjadi “jantung” dari cafe ini, perlu di optimalisasikan lagi kebersihan kolam renang nya karena kebersihan juga mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, one eighty coffee bandung juga perlu untuk memaksimalkan kinerja terhadap pelayanan pelanggan, seperti ketepatan dalam pengerjaan pesanan pelanggan, tidak terlalu membuat pelanggan menunggu terlalu lama untuk sebuah makanan, atau bahkan ketika makanan sudah selesai atau sudah habis, pesanan minuman baru datang dan terlambat, itu juga mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, terlebih pelanggan yang baru pertama kali mengunjungi one eighty coffee bandung maupun yang sudah sering berkunjung. Peningkatan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat memaksimalkan kinerja sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian dilakukan mengenai faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di One Eighty

Coffee Bandung yang tidak diteliti pada penelitian ini. Faktor faktor lain yang dapat diteliti untuk penelitian selanjutnya yaitu Kualitas produk dan pelayanan, dan harga. Hal tersebut dilakukan agar memperoleh gambaran yang lebih jelas dan komprehensif mengenai kepuasan pelanggan di One Eighty Coffee Bandung.