

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis pada data primer mengenai pengaruh suasana toko, kenyamanan toko, dan merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan pada Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. H_1 dapat diterima berarti terdapat pengaruh antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,484, nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai *unstandardized* koefisien sebesar 0,235. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa suasana toko memiliki pengaruh yang signifikan dan positif.
2. H_2 dapat diterima berarti terdapat pengaruh antara kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,161, nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai *unstandardized* koefisien sebesar 0,219. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan toko memiliki pengaruh yang signifikan dan positif.

3. H_3 dapat diterima berarti terdapat pengaruh antara merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,933, nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai *unstandardized* koefisien sebesar 0,402. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa merchandise toko memiliki pengaruh yang signifikan dan positif.

B. Implikasi

Hasil analisis menyatakan bahwa suasana toko, kenyamanan toko, dan merchandise toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun yang memiliki implikasi pada peningkatan kepuasan pelanggan, dengan meningkatkan suasana toko, kenyamanan toko, dan merchandise toko. Berdasarkan hasil yang menjawab permasalahan pada penelitian ini terdiri dari tiga aspek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun, yaitu:

1. Suasana Toko (X_1) diukur dengan dua dimensi yaitu *In-store Atmosphere* dan *Out-store Atmosphere*. Secara deskriptif pada kedua dimensi dikatakan bahwa responden merasa *temperature* ruangan pada Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun tidak sejuk, kurang bersih baik di dalam maupun di luar gedung, dan fasilitas parkir yang disediakan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun tidak memadai. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun harus meningkatkan kualitas pada tiga aspek tersebut, diantaranya memerhatikan kondisi AC

dengan melakukan servis secara berkala dan rutin, kemudian menambah jumlah tempat sampah dan pegawai kebersihan, dan juga membangun gedung bertingkat atau membuat ruang bawah tanah (*basement*) untuk digunakan sebagai tempat parkir.

2. Kenyamanan Toko (X_2) diukur dengan dua dimensi yaitu *Time-Saving Convenience*, *Spatial Convenience*, dan *Access Convenience*. Secara deskriptif pada kedua dimensi dikatakan bahwa pelanggan mengantri lama untuk melakukan transaksi di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun, jumlah keranjang dan troli yang dimiliki oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sangatlah kurang, dan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun tidak memiliki fasilitas lift yang dapat memudahkan kegiatan berbelanja pelanggan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menambah jumlah kasir yang tersedia dan juga meningkatkan kinerja kasir. Selanjutnya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun juga dapat menambah jumlah troli dan keranjang sehingga pelanggan tidak perlu kesulitan untuk membawa belanjaan atau menunggu terlalu lama untuk menggunakan troli secara bergantian. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun juga dapat membuat fasilitas lift untuk memberikan kemudahan pada pelanggan terutama untuk pelanggan dengan berkebutuhan khusus.
3. Merchandise Toko (X_3) diukur dengan dua dimensi yaitu *General Interior* dan *Interior Display*. Secara deskriptif pada kedua dimensi dikatakan bahwa Tip

Top Swalayan Cabang Rawamangun tidak menata produknya dengan baik dan rapi, warna yang disajikan di pajangan tidak indah dan menarik, peletakan label harga sering tidak sesuai dengan produk sehingga membuat pelanggan kebingungan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menata produk agar terlihat lebih menarik tidak hanya ditumpuk dengan kardus, mendekorasi ulang ruangan misalnya dengan pengecatan ulang agar lebih berwarna dan *fresh*, kemudian melakukan pengecekan secara rutin untuk pergantian label dan jenis produk di pajangan agar sesuai dan tertera informasi yang dibutuhkan pelanggan.

C. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dan juga untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Saran Untuk Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun

- a. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat melakukan pengecekan fungsi pada AC secara rutin dan melakukan servis secara berkala. Hal tersebut perlu Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun lakukan agar suasana di dalam ruangan tidak panas meskipun terdapat banyak pelanggan.
- b. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menambah pekerja pada bagian *cleaning service* untuk membersihkan area dalam maupun luar

- ruangan dan menambah jumlah tempat sampah agar dapat menampung sampah yang ada dan memudahkan pelanggan untuk membuang sampah.
- c. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat membangun gedung atau membuka lahan untuk fasilitas parkir yang memadai agar pelanggan tidak kesulitan lagi untuk mendapatkan parkir dan membuat jalur yang dilalui Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun lancar.
 - d. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menambah jumlah kasir dan meningkatkan kinerja dari masing-masing kasir agar dapat melayani pelanggan dengan cepat sehingga tidak membuat antrian pelanggan menjadi panjang.
 - e. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menambah jumlah keranjang dan troli pada toko agar semua pelanggan dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk menunjang kegiatan belanja mereka tanpa kesulitan membawa belanjaan.
 - f. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat membangun fasilitas lift, dimana fasilitas tersebut juga dapat membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan mudah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun terutama bagi pelanggan berkebutuhan khusus.
 - g. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat menata produk dengan membuat berbagai bentuk misalnya logo dari produk itu sendiri sehingga menarik untuk dilihat oleh pelanggan.

- h. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat melakukan renovasi seperti melakukan pengecatan ulang agar lebih berwarna dan mengatur tata letak produk agar lebih berwarna.
- i. Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dapat melakukan pengecekan secara rutin untuk pergantian label dan jenis produk di pajangan agar sesuai dan tertera informasi yang dibutuhkan pelanggan

2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda seperti *hypermarket*, *minimarket*, *department store*, atau *convenience store* namun menggunakan variabel yang sama yakni variabel suasana toko, kenyamanan toko, merchandise toko, dan kepuasan pelanggan.
- b. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menambahkan variabel lain, seperti variabel harga, promosi, produk, tempat, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, ataupun personel dan variabel lainnya yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- c. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan mengambil responden dengan perbandingan dengan toko retail *supermarket* lain di Jakarta atau pun di kota-kota seperti Bandung, Surabaya, Bali, Yogyakarta, dan kota lainnya agar mendapat perbandingan kualitas dan menciptakan penelitian baru tentang komparasi bisnis retail di Indonesia.