

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra toko dengan kepuasan pelanggan pada Warga RW 010 RT 006 Jati Cempaka, Pondok Gede. Perusahaan yang memiliki citra toko yang diberikan tinggi (baik) maka kepuasan pelanggannya semakin tinggi, sebaliknya jika citra toko yang diberikan rendah (buruk) maka akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pada pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada warga RW 010 RT 006 Jati Cempaka, Pondok Gede ditentukan oleh citra toko sebesar 38,70% dan sisanya sebesar 61,30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, suasana toko, harga, lokasi/tempat, komunikasi, citra toko.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra toko dengan kepuasan pelanggan pada warga RW 010 Jati Cempaka, Pondok Gede Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa citra toko merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan persentase pada variabel citra toko bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator barang dagangan yaitu sebesar 45,47%. Selanjutnya, indikator pelayanan 24,56%, indikator suasana toko 17,3%, dan skor terendah adalah indikator kenyamanan sebesar 12,66%. Perhitungan persentase pada variabel kepuasan pelanggan bahwa dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah tangibles (bukti fisik), yaitu sebesar 40,2%. Selanjutnya, dimensi assurance (jaminan) sebesar 22,4%, dimensi empathy (empati) 19,85%, dimensi responsiveness (daya tanggap) sebesar 13,13% dan skor terendah adalah dimensi reliability (keandalan) sebesar 4,42%.

Dengan melihat perhitungan penilaian responden atau sikap responden untuk tiap-tiap indikator dan dimensi maka implikasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bahwa citra toko yang sangat baik diperlukan oleh perusahaan agar dalam menjalankan semua aktivitas usahanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, terutama untuk memuaskan konsumen/pelanggan.
2. Bukti empiris bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan citra toko. Hal ini akan berdampak penting pada upaya peningkatan pendapatan perusahaan.
3. Citra Toko yang diciptakan oleh perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan bertujuan agar pelanggan tidak beralih dan tetap loyal pada jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan menginstruksikan kepada karyawannya agar lebih meningkatkan citra toko kepada pelanggan.
2. Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan agar terpeliharanya kepuasan pelanggan yang optimal sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan karyawannya dalam melayani segala kebutuhan pelanggan yang memiliki keluhan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
3. Agar mencapai hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka pihak Indomaret Jaticempaka perlu terus memberikan pelatihan dan keterampilan kepada karyawannya, agar citra toko dapat terus meningkat.
4. Masyarakat sebagai konsumen harus mampu memberikan penilaian obyektif pada program yang diberikan perusahaan dalam upaya peningkatan citra toko.