

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 terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik (*Servicescape*) dengan loyalitas pelanggan pada warga RW 04 Menteng Atas di Jakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung = $3,628 > t$ table = $1,68$ dan hubungan antara lingkungan fisik (*Servicescape*) dengan loyalitas pelanggan memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 41,91 + 0,35 X$ yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor lingkungan fisik (*Servicescape*) (X) mengakibatkan kenaikan loyalitas pelanggan (Y) sebesar $0,35$ pada konstanta $41,91$. Lingkungan fisik (*Servicescape*) ditentukan oleh loyalitas pelanggan sebesar $22,76\%$ dan sisanya sebesar $77,24\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kualitas pelayanan, harga dan keamanan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antarlingkungan fisik dengan loyalitas pelanggan 7eleven pada warga RW 04, Menteng Atas, Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas pelanggan.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa pada variabel lingkungan fisik indikator peralatan dengan subindikator rak makanan memiliki skor yang lebih rendah, yaitu sebesar 4,68%, sedangkan pada variabel loyalitas pelanggan, indikator membeli kembali memperoleh skor terendah, yaitu sebesar 32,37%. Ini memberikan implikasi bahwa 7eleven seharusnya menaruh perhatian lebih besar pada indikator terendah mereka agar dilakukan perbaikan-perbaikan kedepannya dan tetap mempertahankan indikator yang memiliki skor tertinggi, sehingga loyalitas pelanggan dapat terwujud dengan maksimal.

C. Saran

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

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, toko *7 eleven* sebaiknya memperbaiki lingkungan fisik yang memiliki masalah, serta menambahkan keragaman dan kelengkapan simbol-simbol sesuai dengan kebutuhan para konsumen agar loyalitas pelanggan meningkat.
2. Dalam menghadapi persaingan, *7 eleven* harus dapat mempertahankan para pelanggan dan menciptakan pelanggan baru sebagai pelanggan tetap toko *7 eleven*, dengan cara terus meningkatkan lingkungan fisik, serta menampung saran dan masukan juga menanggapi keluhan para pelanggan. Selain itu, toko *7 eleven* juga harus membuat suatu strategi memperbaiki pelayan serta simbol-simbol yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk toko *7 eleven*.