

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara suasana toko dengan loyalitas pelanggan toko Giant pada warga RW 008 Petukangan Utara Jakarta Selatan. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,582. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin kondusif suasana toko maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan toko Giant. Sebaliknya, semakin tidak kondusif suasana toko maka akan semakin rendah loyalitas pelanggan toko Giant.

Loyalitas pelanggan toko Giant ditentukan oleh suasana toko sebesar 33,85% dan sisanya sebesar 66,15 % dipengaruhi oleh faktor lainnya, seperti : penetapan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, barang dagangan yang dijual, dan saluran distribusi.

B. Implikasi

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa suasana toko termasuk salah satu variabel yang menentukan loyalitas pelanggan pada toko Giant, mengingat suasana toko mempunyai peranan penting dalam membangun loyalitas pelanggan, maka perusahaan perlu menambah perhatian atas pentingnya suasana toko tersebut.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan menciptakan suasana toko yang nyaman dan kondusif. Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa hal penting yang perlu diperhatikan dalam pembentukan suasana toko adalah tampilan interior dan eksterior. Tampilan interior dan eksterior toko yang dirancang dengan menarik akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk tetap membeli produk-produk di toko Giant.

C. Saran

Berdasarkan dari implikasi penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain :

1. Hendaknya Giant lebih agresif dalam merancang suasana toko sesuai dengan event-event tertentu seperti Idul Fitri, Natal dan Imlek supaya toko terlihat lebih menarik dan membuat suasana toko menjadi lebih hidup.
2. Perhatian terhadap kebersihan atribut-atribut fisik yang ada di dalam toko Giant harus dilakukan secara intensif supaya toko selalu dalam keadaan bersih dan nyaman.
3. Perencanaan toko Giant harus lebih diperhatikan secara lebih mendalam supaya toko tidak terlihat semrawut dan enak dipandang.