

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan cayubi painan.
2. Lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada swalayan cayubi painan.
3. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan cayubi painan.
4. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada swalayan cayubi painan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada swalayan cayubi painan
6. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada swalayan cayubi di painan.
7. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada swalayan cayubi di painan.

5.2 Implikasi penelitian

Hasil penelitian pada analisis deskriptif terdapat implikasi manajerial yang harus diperhatikan. Indikator / item pernyataan terhadap respon pelanggan yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki yakni:

1. Lokasi

Pernyataan ke 3 lalu lintas yang padat, ke 4 tempat parkir yang luas dan aman, ke 5 tersedianya tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari, ke 7 lokasi swalayan cayubi yang tidak berdekatan dengan swalayan yang lain dan ke 8 tidak ada peraturan khusus dari pemerintah untuk swalayan cayubi. Hal ini bisa disebabkan karena pesaing yang memiliki lokasi yang lebih baik dibandingkan swalayan cayubi painan.

2. *Store atmosphere*

Pernyataan ke 5 bahwa lokasi parkir tidak menutupi tampak depan swalayan.

3. Loyalitas pelanggan

Pernyataan pertama dan kedua yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur dan membeli antarlini produk dan jasa. Hal ini bisa disebabkan karena responden pada penelitian ini yaitu lebih dominan yang berusia 17-27 tahun dan pendidikan terakhir SMA, masih adanya keraguan responden untuk melakukan pembelian ulang secara teratur dan membeli antarlini produk dan jasa dikarenakan pesaing yang memiliki keunggulan lain yang tidak dimiliki oleh swalayan cayubi painan.

5.3 Keterbatasan penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kekurangan yang disebabkan adanya keterbatasan yang peneliti miliki selama pembuatan penelitian ini. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Adanya variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini yang juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada swalayan cayubi painan sehingga diharapkan untuk kedepannya bisa menambah variabel lain.
2. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui online berupa google form, dikarenakan adanya pandemi COVID-19 karena hal itu peneliti memilih kuesioner online yang dinilai praktis dan efisien. Namun, dari hal tersebut, peneliti tidak bisa melakukan pengawasan dan peneliti hanya bisa melihat hasilnya.