

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yaitu:

1. Harga berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan berbelanja di Swalayan Melati Padang
2. *Store atmosphere* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan berbelanja di Swalayan Melati Padang.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Swalayan Melati Padang.
4. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Swalayan Melati Padang
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berbelanja di Swalayan Melati Padang.
6. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan setelah melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berbelanja di Swalayan Melati Padang.
7. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan setelah melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berbelanja di Swalayan Melati Padang

5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Berdasarkan uraian hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan peneliti menyadari bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dan kelemahan yang disebabkan keterbatasan peneliti yaitu:

1. Ukuran sampel yang digunakan masih relatif kecil sehingga mempengaruhi ketepatan hasil penelitian yang diperoleh,
2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kepercayaan nasabah, lokasi, keamanan dan berbagai variabel lainnya.

5.3 Saran

Berdasarkan uraian hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Bagi pengelola swalayan berdasarkan distribusi TCR terendah diharapkan untuk terus berupaya menciptakan pelanggan yang loyal atau setia untuk terus berbelanja di Swalayan Melati. Hal tersebut dilakukan dengan terus menjaga persepsi pelanggan pada harga, suasana toko yang nyaman dan berusaha selalu menciptakan kepuasan bagi pelanggan dalam berbelanja. Dalam hal ini pengelola toko lebih sering memanjakan dan mengapresiasi pelanggan dengan memberikan potongan harga, menjaga aroma dan suasana toko seperti kerapian, *layout* dan sebagainya.
2. Bagi pengelola swalayan berdasarkan distribusi TCR terendah diharapkan untuk berusaha menjaga kelengkapan produk yang dijual, menjaga stabilitas harga dan kualitas produk yang dijual serta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar kepuasan yang

dirasakan pelanggan dapat terus terwujud. Melalui kepuasan yang konsisten akan mendorong pelanggan lebih teratur mengunjungi dan berbelanja di dalam swalayan dengan demikian loyalitas pelanggan pada Swalayan Melati dapat ditingkatkan dimasa mendatang.

3. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan menambah jumlah sampel dengan cara menggunakan tidak hanya satu swalayan sebagai objek penelitian, selain itu bagi peneliti di masa mendatang diharapkan untuk mencoba mencari beberapa variabel baru yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam berbelanja seperti citra perusahaan, lokasi dan fasilitas.