

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Matahari Department Store. Hal ini dapat berarti jika Kepuasan Pelanggan di Matahari Department Store meningkat, maka Loyalitas akan mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Matahari Department Store. Hal ini berarti jika Kualitas Layanan Pelanggan di Matahari Department Store meningkat, maka Kepuasan akan mengalami peningkatan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Matahari Department Store. Hal ini berarti jika Kualitas Layanan meningkat, maka Loyalitas Pelanggan di Matahari Department Store akan mengalami peningkatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Merchandising* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Matahari Department Store. Hal ini berarti jika *Merchandising* meningkat, maka

Kepuasan Pelanggan di Matahari Department Store akan mengalami peningkatan.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Merchandising* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Matahari Department Store. Hal ini berarti jika *Merchandising* meningkat, maka Loyalitas Pelanggan di Matahari Department Store akan mengalami peningkatan.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan *merchandising*. Sehingga temuan ini memberikan implikasi agar kedepannya para peritel harus lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dan memperbaiki proses *merchandising* agar dapat meningkatkan kepuasan yang akan memberikan pengaruh dengan meningkatnya loyalitas terhadap perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan dan *merchandising*. Pada aspek kualitas layanan, pelayanan yang diberikan karyawan memiliki pengaruh besar, seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu pelanggan dan karyawan ramah. Peningkatan pelayanan ini dapat dilakukan

dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada yang sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

Pada aspek *merchandising*, indikator paling besar pengaruhnya adalah variasi produk dan penataan produk yang menarik. Untuk memberikan pengalaman kepada konsumen, pihak Matahari dapat melakukan dengan cara produk-produk yang ditawarkan harus mengikuti tren model-model *fashion* yang *ter-update*. Saat ini referensi *fashion* yang *stylish* dan *up-to-date* dapat dengan mudah dicari, mulai dari media televisi, internet dan media cetak. Semakin banyaknya referensi tersebut, pelanggan akan mendapatkan informasi mengenai dunia *trend fashion* dengan cepat. Hal ini menjadi penting bagi para pemilik bisnis *fashion*, dalam hal ini Matahari *department store* agar semakin baik dalam memilih produk-produk *fashion* apa sajakah yang disukai konsumen saat ini. Matahari sebaiknya tetap fokus dalam proses pengadaan barang untuk kelengkapan produk yang mereka jual sehingga diharapkan pelanggan akan lebih betah berbelanja di Matahari Department Store karena hampir semua kebutuhan yang mereka cari ada. Pengalaman yang baik ini tentunya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas.