

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisis yang telah dilakukan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra toko Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen pada Toko Bahan Kue dan Roti Di Yogyakarta” menggunakan analisis SEM dan kuesioner yang disebarkan kepada responden pembeli toko bahan kue di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengumpulan data sejumlah 166 pada penelitian ini, didapatkan responden terbanyak berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 88.55% atau sebanyak 147 orang. Usia responden dengan rentang 26 - 40 tahun menjadi partisipan terbanyak sebesar 45.78% atau sebanyak 76 orang. Serta 60% dari total 166 partisipan bekerja sebagai wiraswastawan. Dan lokasi pembelian terbanyak terjadi pada toko Intisari dengan jumlah 102 pembeli atau sebesar 61.44%.
2. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil data kuesioner yang diperoleh adalah valid dan reliabel, karena semua nilai yang dihasilkan dari uji validasi di atas 0.50 dan hasil uji reliabilitas di atas 0.60.
3. Dari sepuluh hipotesis yang telah diuji pada penelitian ini didapatkan delapan hipotesis yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terbukti kebenarannya. Sementara dua hipotesis yang tidak terbukti kebenarannya yaitu hipotesis ketiga (yang menyatakan citra toko mempunyai pengaruh

positif dan signifikan terhadap komitmen) dan hipotesis kesembilan (yang menyatakan kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas). Karena kedua alasan tersebut maka diputuskan dilakukannya pengujian ulang dengan menggunakan delapan hipotesis yang diterima. Dan hasil pengujian ulang menunjukkan semua hipotesis diterima.

4. Besar pengaruh total citra toko terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan, kepercayaan dan komitmen adalah sebesar 83.5%. Membuktikan bahwa citra toko sebuah toko sangat mempengaruhi loyalitas pembeli

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini masih terbatas pada obyek penelitian yang belum menjangkau semua toko bahan kue di Yogyakarta dan hanya dilakukan pada sebelas toko bahan kue yang ada.
2. Penelitian ini hanya meneliti sebagian dari dimensi citra toko, seperti lokasi, harga dan kualitas pelayanan.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terungkap bahwa terjadinya loyalitas pembeli dapat dibangun melalui citra toko, kepuasan dan komitmen pembeli. Maka dari itu, bagi para peritel penting untuk terus memperdalam strateginya dalam membangun citra yang baik di benak

pembeli, mengutamakan kepuasan mereka serta menjalin komitmen untuk jangka waktu lama hingga terciptanya loyalitas.

2. Pihak peritel diharapkan terus memperhatikan perkembangan bisnis dan mempertahankan loyalitas pembeli yang telah didapatkannya. Meskipun pada penelitian ini kepercayaan tidak memiliki nilai yang signifikan terhadap loyalitas tetapi variabel tersebut tetap tidak dapat diabaikan begitu saja. Mengingat secara tidak langsung kepercayaan dapat mempengaruhi komitmen, dilanjutkan pada komitmen yang secara positif dan signifikan dapat berdampak pada loyalitas.
3. Bagi peneliti dimasa mendatang, diharapkan dapat lebih menambah variabel yang diteliti, keseluruhan dimensi dari citra toko dan variabel lainnya agar lebih memperdalam hasil penelitian yang mungkin dapat berguna bagi para praktisi dikemudian hari.