

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Supermarket Mirota Kampus.
2. Suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Supermarket Mirota Kampus.
3. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Supermarket Mirota Kampus.
4. Kualitas layanan, suasana toko dan produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Supermarket Mirota Kampus.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Supermarket Mirota Kampus yaitu produk.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan masih terbatas pada variabel eksternal yang ditimbulkan dari simultan pemasaran seperti kualitas layanan, suasana toko dan produk. Sementara secara teori kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh variabel internal yang bersumber dari dalam diri pelanggan itu sendiri seperti: motivasi, kepercayaan dan niat pembelian. Dengan variabel eksternal dan internal dalam mempengaruhi keputusan pembelian kepuasan pelanggan.
2. Responden penelitian terbatas pada pelanggan yang melakukan pembelian di Supermarket Mirota Kampus, sehingga untuk selanjutnya disarankan mengambil sampel penelitian dalam ukuran yang lebih besar dan pada wilayah yang lebih luas sehingga lebih dapat digeneralisir

C. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas layanan dapat ditunjukkan bahwa penilaian terendah atau yang belum sesuai dengan harapan pelanggan adalah memperhatikan kebersihan area toko bagian dalam maupun luar dan keakuratan informasi yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Untuk itu disarankan Supermarket Mirota Kampus membuat *checksheet* kebersihan disetiap bagian toko baik bagian luar maupun dalam yang dijadikan alat monitor kebersihan toko, yang bertujuan untuk meningkatkan kebersihan disetiap sisi toko agar tidak ada complain dari pelanggan tentang kebersihan toko. Selain itu menambahkan alat scan yang digunakan untuk mengetahui harga dari

produk yang tersedia agar konsumen atau pelanggan lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat atas barang yang dibutuhkan.

2. Diharapkan Supermarket Mirota Kampus dapat memposisikan rak-rak barang yang tersedia dengan rapi dan jelas agar lalu lintas pelanggan tidak bingung dalam mencari barang yang dibutuhkan.
3. Diharapkan Supermarket Mirota Kampus khususnya bagian kasir selain menerima pembayaran dari pelanggan juga melakukan check atau memeriksa kondisi barang yang akan dibayar oleh konsumen, apabila ada cacat produk dapat langsung diganti ditempat dengan produk yang tidak cacat bertujuan untuk meminimalisir adanya komplain dari pelanggan. Karena ada banner yang menuliskan “cek barang anda sebelum meninggalkan toko, kerusakan setelah pembelian bukan tanggung jawab toko”.
4. Diharapkan Supermarket Mirota Kampus mampu meningkatkan kualitas produk yang akan dipasarkan seperti untuk menggantikan produk-produk yang mendekati masa *expired* karena akan berpengaruh ke kepercayaan pelanggan yang berdampak ke kepuasan pelanggan.