

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan data yang ada, mengenai SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK SEBAGAI PENENTU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.”(Studi pada pelanggan Outlet RABBANI Jalan Kopo Cirangrang No.632 Bandung), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan pelanggan outlet Rabbani terhadap suasana toko di nilai baik berdasarkan rekapitulasi skor dari suasana toko yang menyatakan exterior dikategorikan Baik, general interior dikategorikan Baik, store layout dikategorikan Baik, interior display dikategorikan Baik dan kategori tertinggi ada pada indikator exterior dan kategori terendah pada store layout.
2. Tanggapan pelanggan outlet Rabbani terhadap kualitas produk pada outlet Rabbani Kopo Bandung, di nilai kurang baik berdasarkan rekapitulasi skor dari kualitas produk yang menyatakan Kinerja (performance), Ciri-ciri keistimewaan tambahan (feature), Keandalan (reability), Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), Daya tahan (durability), Kegunaan (serviceability), Estetika, Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality) dan adapun dikategorikan tertinggi ada pada indikator kinerja (performance) dan dikategorikan terendah ada pada indikator kegunaan (serviceability).
3. Loyalitas pelanggan outlet Rabbani Kopo Bandung secara Rekapitulasi Skor masuk kedalam kriteria kurang baik yang menyatakan Melakukan pembelian secara teratur, Membeli diluar lini produk, Menunjukkan kekebalan dari tarikan persaingan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk sejenis lainnya, Menolak produk lain,

Merekomendasikan kepada orang lain. Adapun dikategorikan tertinggi ada pada indikator melakukan pembelian secara teratur dan dikategorikan terendah ada pada indikator menolak produk lain

4. Terdapat hubungan positif dan sedang antara suasana toko dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin baik suasana toko dan kualitas produk akan semakin loyal pelanggan. Secara simultan suasana toko dan kualitas produk berpengaruh positif secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya suasana toko dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan secara parsial suasana toko berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Artinya suasana toko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada outlet Rabbani Kopo Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran kepada pihak yang berkaitan maupun pihak lainnya, yaitu sebagai berikut :

1. Suasana toko di outlet Rabbani Kopo Bandung masuk dalam kategori baik, terdapat hal yang di sarankan untuk ditingkatkan adalah indikator store layout yang mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya .
2. Kualitas produk dari outlet Rabbani Kopo Bandung masuk dalam kategori kurang baik, ada hal yang paling harus ditingkatkan oleh outlet Rabbani Kopo Bandung yaitu indikator kegunaan (reability) karena mendapatkan skor yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya

3. Loyalitas pelanggan outlet Rabbani Kopo Bandung sudah masuk ke dalam kategori kurang baik, hal ini disebabkan beberapa responden skor yang rendah di indikator menolak produk lain. Hal ini disebabkan masih banyak pelanggan outlet Rabbani Kopo Bandung masih tidak menolak produk lain yang sejenis.
4. Pengaruh antara ketiga variabel sudah memiliki keterkaitan yang signifikan, pada saat inilah outlet Rabbani Kopo Bandung lebih dapat membuat keunikan dan ciri khas untuk dapat meningkatkan pelanggan agar tetap loyal sehingga loyalitas pelanggan yang diukur dari variabel Suasana toko dan Kualitas Produk dapat meningkatkan taraf perusahaan yang lebih tinggi sehingga profit perusahaan dapat diperoleh secara maksimal.

Namun harus dibutuhkan penelitian lebih lanjut lagi untuk melihat hasil yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di outlet Rabbani Kopo Bandung.