

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa model dapat menjelaskan pengaruh *location* dan *social interaction* terhadap *customer satisfaction* melalui *customer experience* secara terperinci, di simpulkan sebagai berikut:

1. *Location* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Experience* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Location* berpengaruh terhadap *Customer Experience* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.
2. *Location* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Location* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.
3. *Social Interaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Experience* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Social Interaction* berpengaruh terhadap *Customer Experience* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.
4. *Social Interaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Social Interaction*

berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.

5. *Customer Experience* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Customer Experience* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.
6. *Location* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Customer Experience* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Location* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Customer Experience* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.
7. *Social Interaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Customer Experience* maka dari itu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa: “*Social Interaction* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Customer Experience* di Tunjungan Plaza Surabaya” diterima.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya:

### **5.2.1. Saran Akademik**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang serupa, khususnya

mengenai variabel lokasi (*location*), interaksi sosial (*social interaction*), pengalaman pelanggan (*customer experience*), dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

### 5.2.2. Saran Praktik

1. Diharapkan masing-masing pemilik toko di *mall* Tunjungan Plaza Surabaya bisa mengontrol dan mengawasi kinerja pelayan toko untuk lebih tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan. Agar pelanggan tidak merasa terabaikan dan merasa puas dengan kinerja pelayan tersebut.
2. Masing-masing pemilik toko di *mall* Tunjungan Plaza Surabaya diharapkan dapat lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan. Sehingga tidak menyebabkan pelanggan menunggu respon dari pelayan toko di *mall* yang terlalu lama.
3. Masing-masing pelayan toko di *mall* Tunjungan Plaza Surabaya diharapkan bisa bersosialisasi dengan baik kepada pelanggan. Supaya dapat mudah mengetahui permintaan dan harapan pelanggan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ardhana, O., 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang), *Skripsi*, Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Ardyan, E., 2012, Pengalaman Konsumen Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Empiris pada Konsumen Paragon Mall Semarang), *Graduasi* Vol. 28, November: pp 47-58.
- Dananjaya, I.G.M.R.A., dan Suparna, G., 2016, Hedonic Consumption Tendency dan Impulse Buying Pelanggan Produk Fashion di Mall Bali Galeria, *E Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 4: 2250-2282.
- Durianto, D., Sugiarto., dan Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Faizul, A., 2008, Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Ritel terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan Plaza Medan Fair di Medan, *Tesis*, Medan: Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Utara Medan.
- Ghazali, M. R., 2010, Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Membeli (Warnet XYZ Jl. Singosari, Kota Semarang), *Skripsi*, Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I., dan Fuad., 2005, *Structural Equation Modeling*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwidjaja, R. S., dan Dharmayanti, D., 2015, Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2, No. 2: pp 1-11.

- Kusumawati, I. P., 2013, Analisis Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House of Raminten Yogyakarta), *Skripsi*, Semarang: Program Studi Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Magdalena, N., 2005, Model Stimulus-Organism-Response: Penentu Perilaku Pembelian Konsumen Secara Situasional, *Jurnal Manajemen Maranatha* Vol. 4, No. 2: pp 1-14.
- Maheza, V. G., dan Kusumadewi, N. M. W., 2015, Pengaruh Retail Mix terhadap Kepuasan Pelanggan pada Unagi Bali Handycraft and Souvenir Gallery di Kota Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 4, No. 7: pp 1883-1901.
- Mowen, J. C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Ningsih, D., 2013, Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Convenience Store 7-Eleven UIN Ciputat, *Skripsi*, Jakarta: Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Nuryani, E., 2014, Hubungan Intensitas Mengakses Facebook dengan Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 2 Tenggarong Seberang, *e-journal Ilmu Komunikasi* Vol. 2, No. 3: pp 178-192.
- Rusli, M., 2014, *Pengelolaan Statistik yang Menyenangkan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Salim, K.F., dan Catherine, dan Andreani, F., 2015, Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* Vol. 3, No. 1: pp 322-340.
- Senjaya, V., dan Samuel, H., dan Dharmayanti, D., 2013, Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1: pp 1-15.

- Srivastava, M., dan Kaul, D., 2014, Social Interaction, Convenience and Customer Satisfaction: The Mediating Effect of Customer Experience, *Journal of Retailing and Consumer Services*: pp 1-10.
- Stefanie, R., 2013, Respon Pengunjung terhadap Media Brosur Jatim Park 2, *Jurnal e-Komunikasi* Vol. I, No. 3: pp 309-320.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Surabaya.tribunnews.com, 2016, Jatim Punya 25 Mall Tapi 40 Persen Kelas Menengah Atas Pilih Belanja di Luar Negeri, diakses 06 Maret 2017, <http://surabaya.tribunnews.com/2016/07/21/jatim-punya-25-mall-tapi-40-persen-kelas-menengah-atas-pilih-belanja-di-luar-negeri?page=2>.
- Wahono, E., dan Subagio, H., 2013, Analisa Pengaruh Retail Mix terhadap Kepuasan Pelanggan di Calais Grand City Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1: pp 1-9.
- Wardhana, R. E., 2016, Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya), *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4, No. 3: pp 1-9.
- Wikiwand.com, Daftar pusat perbelanjaan di Surabaya, diakses 06 Maret 2017, [http://www.wikiwand.com/id/Daftar\\_pusat\\_perbelanjaan\\_di\\_Surabaya](http://www.wikiwand.com/id/Daftar_pusat_perbelanjaan_di_Surabaya).
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Jakarta: Salemba Infotek.