

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1` Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang menyatakan aspek fisik (X1) terhadap kepuasan konsumen pada Infinite Galaxy Mall Surabaya diterima, karena memiliki pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan penampilan fisik toko yang membuat suasana nyaman seperti ruangan yang bersih, tata letak yang membuat suasana bergerak nyaman dan penampilan interior yang mewah membuat kepuasan konsumen meningkat.
2. Hipotesis 2 yang menyatakan keandalan toko (X2) terhadap kepuasan konsumen pada Infinite Galaxy Mall Surabaya diterima, karena memiliki pengaruh signifikan. Pelayanan yang cepat dan tanggap yang tidak membuat konsumen menunggu, kelengkapan aksesoris dan informasi produk dan promosi yang jelas dapat membuat kepuasan konsumen meningkat.
3. Hipotesis 3 yang menyatakan interaksi individu (X3) terhadap kepuasan konsumen pada Infinite Galaxy Mall Surabaya diterima, karena memiliki pengaruh signifikan. Respon karyawan yang cepat dan tanggap, karyawan yang ramah dan sopan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangkitkan gairah konsumen agar memasuki area toko sekaligus untuk berbelanja, sebaiknya aspek fisik disarankan agar menciptakan sebuah ruangan yang terstruktur dengan baik dan rapi. Dengan ruangan yang terstruktur baik dan rapi, konsumen dapat berbelanja dengan suasana hati yang tenang dan nyaman ketika berada dalam aktivitas berbelanja pada toko. Selain itu, konsumen tidak hanya membeli produk yang sesuai dengan kebutuhan saja, melainkan konsumen dapat melihat produk lain yang dijual dan pengelola dapat merenovasi penampilan toko untuk merubah suasana toko dalam tempo waktu tertentu.
2. Keandalan toko pada Infinite Galaxy Mall Surabaya disarankan agar membuat berbagai macam promosi yang menarik tiap beberapa bulan sekali untuk menarik konsumen atau membuat program / penawaran yang menarik konsumen.
3. Interaksi individu pada Infinite Galaxy Mall Surabaya disarankan karyawan harus mampu membuat suasana atau *mood* konsumen merasa nyaman seperti mengajak berkomunikasi dan memberikan informasi yang benar yang ingin diketahui oleh konsumen, bersikap ramah dan sopan serta membuat pelatihan pada karyawan baru atau lama untuk melatih berkomunikasi dengan konsumen.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aryani, D. dan F. Rosinta, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, No.2, Mei-Agustus: 114-126.
- Beneke, J., Hayworth, C, Hobson., dan Mia, Z., 2012, Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper, *Acta Commercii* 2012 ISSN: 1680-7537
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak, T. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Kuncoro, M., 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lovelock, C., Wirtz, J., dan Mussry, J., 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, ed.7, Jilid 2, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, R., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed.3, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M., 2005, *Total Quality Management*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution, M., 2010, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Putritamara, J. A., H. D. Utami dan Z. Fanani, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen dan Brand Image Pada rumah Makan Ayam Goreng, November:1-8, diakses 10 Mei 2014, <http://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/04>.
- Rahaman, M. M., Md. Abdullah, dan A. Rahman, 2011, Measuring Service Quality using SERVQUAL Model: A Study on PCBs (Private Commercial Banks) in Bangladesh, *Business Management Dynamics*, Vol.1, No.1, July: 01-11.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.

- Sina, Siprianus, S., 2012, *Modul Pembelajaran Praktikum SPSS Statistika Bisnis*. Surabaya: Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Suharjo, B., 2013, *Statistika Terapan : Disertai Contoh Aplikasi Dengan SPSS*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2001, *Total Quality Management* Edisi Revisi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, Christina Widya., 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-1. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, H., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, ed.1, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widarjono, A., 2010, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, ed.1, Cet. Pertama, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan.

www.infiniteasia.co.id