

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Functional proximity* memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap *time saving* pada pelanggan di Indomaret area Surabaya. Hal ini berarti bahwa dengan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi belanja pada suatu Indomaret maka akan dapat meningkatkan penghematan waktu berbelanja.
2. *Time saving* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *loyalty* pelanggan di Indomaret area Surabaya. Hal ini menandakan bahwa dengan meningkatkan penghematan waktu pada pelanggan di Indomaret maka akan semakin loyal pelanggan tersebut.
3. *Time saving* memediasi sebagian pengaruh antara *Functional proximity* terhadap *loyalty* pelanggan di Indomaret area Surabaya. Hal ini menandakan bahwa dengan adanya kenyamanan dan efisiensi berbelanja sudah cukup untuk memperoleh *loyalty* pelanggan, tanpa diperlukan penghematan waktu sebagai mediator.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan sebatas 150 responden.
2. Penelitian ini berfokus hanya pada pelanggan Indomaret area Surabaya, sehingga tidak menjangkau bisnis ritel kecil lainnya.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Tertulis

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menambahkan jumlah responden sehingga hasil yang diperoleh dapat jauh lebih baik. Diharapkan pula untuk meneliti pengaruh-pengaruh dari kedekatan lain terhadap kesetiaan pelanggan.

5.3.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan pihak Indomaret untuk menambah tingkat variasi barang sehingga pelanggan tidak perlu pergi ke toko lain untuk mencari barang yang diinginkan.
2. Diharapkan pihak Indomaret untuk terus berinovasi untuk menciptakan kenyamanan belanja dan kemudahan pelanggan untuk menemukan barang.
3. Diharapkan pihak Indomaret untuk terus meningkatkan kecepatan pelayanan sehingga pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dalam berbelanja akan memilih Indomaret sebagai alternatif belanja

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hikam, H. (2019). *Ada Lagi Ritel Tutup di 2020? Pengusaha: Pasti Ada!*. Didapat dari <https://m.detik.com/finance/energi/d-4841593/ada-lagi-ritel-tutup-di-2020-pengusaha-pasti-ada>. 10 Maret 2020, Pkl. 19.00 WIB.
- Alreck, P. L., & dkk. (2009). Time Pressure, Time Saving, and Online Shopping: Exploring a Contradiction, 25(5). *Journal of Applied Business Research* , 1-4.
- .(2002).The hurried consumer: Time-saving perceptions of Internet and catalogue shopping, 10(1). *Journal of Database Marketing* , 25-35.
- Bargadaa, M., & Bucchia, d. C. (2009). La recherche de proximate par le client dans le secteur de la grande consommation alimentaire, 21. *Revue Management et Avenir*. 121-135.
- Baron, R., & Kenny, d. D. (1986). The Moderator- Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1173-1182.
- Beauchamp, M. B., & Ponder, N. (2010). Perceptions of retail convenience for in-store and online shoppers, 20(1). *Manag Journal*. 49-65.
- Berman, B., & Evans, d. J. (2010). *Retail Management, A Strategic Approach*. New Jersey: Pearson Education.
- Campbell, D., & Fiske, d. D. (1959). Convergent and Discriminant Validation by the multitrait- multimethod matrix. *Psychological Bulletin*. 81-105.
- Carpenter, J. M. (2008). Consumer shopping value, satisfaction, and loyalty in discount retailing, 15(5). *Journal of retailing and consumer service*. 358-363.
- databoks.katadata.co.id. (2019). *September, 2018 Hero Supermarket Masih Kelola 448Gerai*. Didapat dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/14/september-2018-hero-supermarket-masih-kelola-448-gerai>. 10 Maret 2020, Pkl. 19.30 WIB.
- (2018). *Gerai Alfamart dan Indomaret Masih Ekspansi* . Didapat dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/10/05/gerai-alfamart-dan-indomaret-masih-ekspansi>. 10 Maret 2020, Pkl. 20.00 WIB

- Denis, B., Pichon, P. E., & Laborde, d. C. (2016). The influence of proximity on consumers' trust toward wine of their favourite winery region. *6th Asia Euro Conferences 2016: Tourism, Hospitality, & Gastronomy Conference* (pp. 1-11). India: ResearchGate.
- Dunkley, B., Heiling, A., & Sawicki, d. D. (2004). Accessibility versus scale examining the tradeoffs in grocery stores, 23(4). *Journal Plan. Education Research*. 387-401.
- Durianto, S., & Sitinjak, d. T. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fink, A. (2003). *The survey kit, 2nd ed.* Thousand Oaks: Sage.
- Firat, A. F. (1991). The Consumer in Postmodernity, 18(1). *Advances in Consumer Research*. 70-76.
- Gahinet, M. C., & Cliquet, G. (2018). Proximity and time in convenience store patronage: Kairos more than chronos, 4(C). *Retailing and Consumer Services*. 1-9.
- Ghozali, I., & Latan, d. H. (2015). *Partial Least Square Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (Edisi ke-2)*. Universitas Diponegoro: Badan Penerbit.
- Gitlin, T. (1989). *"Postmodernism: Roots and Politics" in Cultural Politics in Contemporary America*. New York: Routledge.
- Hartog, F. (2003). *Regimes D'historicite, presentisme Et Experiences Du Temps*. Paris: Editions du Seuil.
- Indonesia-investments. (2020). Nasehat untuk Tinggal di Indonesia. Didapat dari <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/tinggal-kerja/tip/item299?>. 10 Juni 2020, Pkl. 17.00 WIB.
- Jameson, F. (1983). *"Postmodernism and Consumer Society," in The Anti-Aesthetic: Essays on Prosmoern Culture*. Port Townsend: Bay Press.
- Li, M. L., & Green, d. R. (2011). A mediating influence on customer loyalty: The role of perceived value, 7(1). *Journal of management and marketing research*. 1-12.
- Mangundjaya, W. L. (2010). Is There Cultural Change In The national Cultures Of Indonesia in Steering Cultural Dynamics. *International Association for Cross Cultural Psychology Conferences* (pp. 1-12). Melbourne: Research Gate.
- Nitzl, C., Gordon, j. L., & Cepeda, d. G. (2016). Mediation Analysis in partial least squares path modeling, 116 (9). *Industrial Management and Data Systems* , 1849-1864.

- Noor, A. F., & Pryanka, d. A. (2019). *Jadi, Apa Penyebab Rontoknya Ritel Besar?* Didapat dari <https://republika.co.id/berita/plkx5b440/jadi-apa-penyebab-rontoknya-ritel-besar>. 11 Maret 2020, Pkl. 19.00 WIB.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, 17(4). *Journal of marketing research* , 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw Hill.
- Prasetyo, W. B. (2019). *Indomaret Ekspansi 1.000 Toko di 2019*. Didapat dari <https://amp.beritasatu.com/ekonomi/ekonomi/557024-indomaret-ekspansi-1000-toko-di-2019>. 10 Maret 2020, Pkl 17.00 WIB.
- Radjab, E., & Jam'an, d. A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makasar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Reichheld, F. F., & Sasser, d. J. (1990). Zero defections: Quality of service, 68(5). *Harvard Business Review* , 105-111.
- Santambrogio, M., & Violi, d. P. (1988). *"Introduction," in Meaning and Mental Representations*. Bloomington: Indiana University Press.
- Seiders, K., Berry, L. L., & Gresham, L. G. (2000). Attention, Retailers! How Convenient Is Your Strategy? *Sloan Management Review* , 79-89.
- Sekaran, U., & Bougie, d. R. (2016). *Research Methods for Business:A Skill-Building Approach*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Villiers, M. V., Visenza, A., & Phiri, d. N. (2017). Importance of location and product assortment on flea market, 38(11-12). *The Service Industries Journal* , 1-19.
- Wold, H. (1985). Partial Least Squares, 8. *Encyclopedia of statistical sciences* , 587-599.