

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil-hasilnya dapat disimpulkan :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sinar Supermarket Bintoro di Surabaya. Hal ini terbukti dengan nilai $t_{hitung} = 1.994$ lebih besar $t_{table} = 1,960$, yang berarti hipotesis 1 adalah benar atau diterima.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* tidak memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sinar Supermarket Bintoro. Hal ini terbukti dengan adanya perbedaan antara hasil uji F yang menyatakan bahwa mempunyai pengaruh yang signifikan akan tetapi pada hasil uji t menyatakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan, sehingga variabel *Store Atmosphere* tidak dapat dikatakan sebagai variabel moderasi.

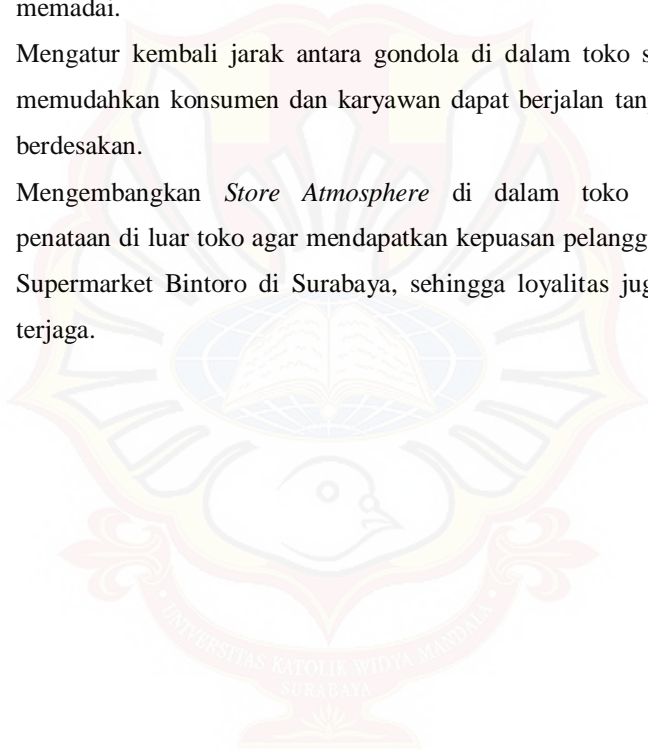
5.2. Saran

Guna mencapai loyalitas yang tinggi terhadap Pelanggan Sinar Supermarket Bintoro di Surabaya, maka diharapkan :

1. Meningkatkan kualitas layanan yang ada, dikarenakan dengan kualitas layanan menjadi penyebabnya, maka diharapkan untuk meningkatkan sikap dan perilaku karyawan Sinar Supermarket Surabaya.
2. Meningkatkan kehandalan dan kemampuan seluruh karyawan yang

baik serta kecepatan dalam memproses transaksi dengan mengadakan pelatihan baik outbond dan pelatihan peningkatan potensi diri.

3. Diharapkan Sinar Supermarket Bintoro di Surabaya dapat menata dan memperluas kembali area parkir sehingga lebih strategis serta memadai.
4. Mengatur kembali jarak antara gondola di dalam toko sehingga memudahkan konsumen dan karyawan dapat berjalan tanpa perlu berdesakan.
5. Mengembangkan *Store Atmosphere* di dalam toko maupun penataan di luar toko agar mendapatkan kepuasan pelanggan Sinar Supermarket Bintoro di Surabaya, sehingga loyalitas juga dapat terjaga.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, B., 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta Bank dan Manajemen.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia
- Barnes, James, 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi
- Berman, Barry and Evans, Joel R., 1998, *Retail Management: A Strategic Approach*, 8th ed., New Jersey: Prentice Hall.
- _____, 2001, *Retail Management: A Strategic Approach*, 7th ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Dutka, Alan, 1994, *AMA Handbook For Customer Satisfaction*. Lincoln Wood-Illinois: NTC Business Books.
- Durianto, Darmadi, 2001, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuisitas dan Perilaku Merk*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gilbert, David, 2003, *Retail Marketing Management*, 2nd ed., England: Prentice Hall.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H., 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Joewono, H., Sanusi, B., and Tanjung, N., 2003, *Jangan Sekedar Servis*. Surabaya: PT.Intisari Mediatama.
- Kotler, P., and Keller, 2006, *Marketing management*, 12th ed., Upper Sadle River: Pearson Education Intl, Inc.

Levy, Michael and Weitz, Barton A., 2001, *Retailing Management*, 4th ed., USA: McGraw-Hill.

_____, 2007, *Retailing Management*, 6th ed., New York: McGraw-Hill.

Malhotra, N. K., 2005, Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan, Edisi Keempat, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Reid, Robert, and Bojanic, David, 2001, *Hospitality Marketing Management*, 3rd ed., John Wiley and Sons, Inc.

Simamora, Bilson, 2004, Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan I, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy, 2000, Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2003, *Total Quality Management*, Edisi revisi, Yogyakarta: Andi offset.

Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen* Jasa. Jakarta: Gholia Indonesia.

Utami, Christina Whidya, 2006, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M. Jo, 2003, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*, 3rd ed., USA: Mc Graw-Hill.

<http://www.konsultanstatistik.com>