

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* berpengaruh kurang signifikan terhadap Kepuasan konsumen.
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,183 menunjukkan bahwa *Store Atmosphere* memiliki pengaruh positif namun kurang signifikan terhadap Kepuasan konsumen E-Tiga Mart Limboto
3. *Store Atmosphere* secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan konsumen walaupun kecil. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,023 atau 2,3% variabilitas mengenai Kepuasan konsumen terhadap E-Tiga Mart Limboto dapat dipengaruhi oleh *Store Atmosphere*, sedangkan sisanya sebesar 0,977 atau 97,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang diduga seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lain-lain yang tidak terdapat pada model.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan, karena pelanggan yang merasa puas cenderung akan menjadi pelanggan yang setia. Pelanggan yang setia akan loyal terhadap perusahaan. Maka E-Tiga Mart Limboto harus lebih meningkatkan kualitas dan kinerjanya melalui *store atmosphere* yang menjadi faktor pendorong kepuasan pelanggan.
2. E-Tiga Mart Limboto harus lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa lebih senang dan puas terhadap E-Tiga Mart Limboto.
3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel pendukung yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain yang memungkinkan untuk menambah variabel yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen seperti: Promosi, Produksi, Harga, dan lain-lain.
4. Kiranya waktu yang dipakai dalam menyusun penelitian lebih lama dan dapat diberikan kesempatan untuk melihat lingkup perusahaan yang lebih luas sehingga hasil penelitian yang diperoleh akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abida, Kurniawati Ulfa. 2014. *Pengaruh Suasana Toko dan Citra Toko Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Menara Swalayan Yogyakarta*.
- Alma, Buchori. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta. Penerbit: Bina Askara.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis & Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Berman, Evans. 2007. *Retail Management*. Jakarta. Penerbit: Salemba 4.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis*. Yogyakarta. Penerbit: Opini Publik LKIS.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan Ke-4. Semarang. Penerbit: Universitas Diponegoro*.
- Hawkins, D. Mothersbaugh, DL. & Best Rj. 2007. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York. Penerbit: Mc Graw Hill
- Hersanti. Nova Juwita. 2012. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan dan Niatan Perilaku Konsumen Di Toko "Oen" Kota Malang*.
- Irawan, Juwandi Hendi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit: Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lamb, Hair dan Mc. Daniel. 2001. *Pemasaran Edisi I*. Jakarta. Penerbit: Salemba 4.
- Levy, Weitz. 2007. *Retail Management Edisi Ke-6*. United States Of America. Penerbit: Mc.Graw-Hill International.

- Ma'ruf, Hendri. 2005 .*Pemasaran Ritel*. Jakarta. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 2009. *Pemasaran Ritel*. Jakarta. Penerbit: PT. Gramedia
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Sutisna, 2002. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Bandung. Penerbit: Rosdakarya Bandung.
- Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa. Malang*. Penerbit: Bayumedia Malang.
- 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit: CV. Andi Offset.
- Triyono, 2006. *Sukses Terpadu Bisnis Ritel*. Jakarta. Penerbit: PT. Elex Media Komputindo.
- Utami, Cristina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta. Penerbit: Salemba 4.
- Yolanda, Chaca Puspa. 2011. *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen & Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Karaoke Keluarga Happy Puppy Di Jember*.
- Zullian, Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi I Cetakan Ke-4*. Yogyakarta. Penerbit: Ekonosia Kampus Fak. UII Yogyakarta.