

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab 4 sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa suasana toko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang.

5.2 Implikasi Teoritis

Menurut (Dwiyanto 2016:78) hubungan suasana toko terhadap kepuasan konsumen adalah suasana toko yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para konsumennya. Suasana toko memiliki tujuan untuk menarik perhatian konsumen agar berkunjung untuk mencari barang yang dibutuhkan, mempertahankan konsumen agar berlama-lama didalam ruangan dan memberikan kepuasan dalam berbelanja. Jika suasana toko dijalankan dengan baik akan memberikan pengaruh yang positif. Hasil penelitian saya mendukung teori dari Dwiyanto (2016:78) dan bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Israk Fabian Hasan (2022), jadi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya dan tidak memperkuat penelitian ini.

Menurut (Philip Kotler 2016:214) hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen dapat membantu konsumen dalam berpartisipasi terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian saya mendukung teori dari Philip Kotler (2016:214), dan bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus Nyoman Undayana (2022), jadi tidak memperkuat penelitian ini.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh, maka saran yang menjadi bahan masukannya itu:

1. Bagi Alfamart Km2 Pasir Panjang Kota Kupang untuk mempertahankan suasana toko yang ada atau bahkan meningkatkan agar konsumen merasa nyaman dan dapat memberikan kepuasan dalam berbelanja, begitu juga dengan kualitas layanan karena berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa suasana toko dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lainya yang tidak diteliti oleh penulis sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Contoh variabel yang harus diteliti lebih lanjut yaitu seperti variabel kualitas produk, agar dapat mengetahui faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas

produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal.