

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan toko tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis Holland Surabaya
2. Kualitas barang dagangan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis Holland Surabaya
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis Holland Surabaya
4. Kepuasan toko tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis 93 Surabaya
5. Kualitas barang dagangan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis 93 Surabaya
6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis 93 Surabaya
7. Kepuasan toko, kualitas barang dagangan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis Holland Surabaya

8. Kepuasan toko, kualitas barang dagangan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko pada Terang Bulan Manis 93 Surabaya
9. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara loyalitas toko Terang Bulan Manis Holland dan loyalitas toko Terang Bulan Manis 93

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentunya terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan, termasuk pada penelitian ini. Berikut adalah beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian ditujukan pada seluruh masyarakat Surabaya, sehingga tidak dapat dilihat kecenderungan penetrasi pemasaran Terang Bulan Manis Holland dan Terang Bulan Manis 93 pada daerah tertentu atau kelompok tertentu.
2. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kasus di luar objek penelitian, karena setiap objek memiliki karakteristik yang berbeda.
3. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kepuasan toko, kualitas barang dagangan dan kualitas layanan terhadap loyalitas toko. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji konstruk lain yang mempengaruhi loyalitas toko.

5.3 Saran

Berdasarkan tujuan penelitian dan kesimpulan diatas beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Terang Bulan Manis Holland dan Terang Bulan Manis 93 sebaiknya terus berusaha untuk meningkatkan kualitas produknya, misalnya dengan menambah varian rasa baru yang lebih enak dengan tampilan yang menarik. Dengan demikian diharapkan konsumen akan semakin loyal terhadap produk-produk yang mereka tawarkan. Hal ini didasarkan atas hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas barang dagangan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko, baik pada Terang Bulan Manis Holland maupun Terang Bulan Manis 93 Surabaya.
2. Terang Bulan Manis Holland dan Terang Bulan Manis 93 sebaiknya terus berusaha untuk lebih memperluas area pemasaran dengan membuka *outlet-outlet* baru sehingga lebih mudah dijangkau pelanggan, memperluas bangunan, area parkir maupun memberikan fasilitas yang lebih baik dan lengkap bagi pelanggan. Hal ini ditujukan untuk dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan untuk memperoleh produk Terang Bulan Manis Holland dan Terang Bulan Manis 93, sehingga pelanggan akan lebih loyal pada produk-produk mereka. Hal ini didasarkan atas hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko, baik pada Terang Bulan Manis Holland maupun Terang Bulan Manis 93 Surabaya.
3. Masih ada beberapa faktor-faktor lain atau variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas toko, seperti citra yang dimiliki perusahaan, harga dan lain sebagainya, sedangkan penelitian ini hanya melihat pengaruh kepuasan toko, kualitas barang dagangan dan kualitas layanan, sehingga

memungkinkan akan didapatkan hasil yang berbeda dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Azim, A., A. Hussain dan M.A. Ali. 2013. The Effect Of Salesperson Trust, Preferential Treatment & Comitment on Customer's Loyalty. *International Review of Management and Business Research*. Vol. 2 Issue.1, March 2013. p. 184-192
- Ghozali, I. 2012. *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS ver 20.0*. Semarang: BP UNDIP
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Cetakan empat. Semarang: BP UNDIP
- Jogiyanto. 2012. *Pedoman Survei Kuesioner: Pengembangan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Drs. Alexander Sindoro. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia)
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Malhotra, N.K. 2012. *Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)*. Terjemahan Soleh Rusyadi M. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia)
- Rahmayanty, N. 2011. *Manajemen Layanan Prima: Mencegah Pembolotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Reddy, N.R.V.R., T.N. Reddy, dan B.A. Azeem. 2013. Influence of Store Satisfaction, Merchandise Quality, and Service Quality on Store Loyalty. *International Journal of Trade, Economics and Finance*. Vol. 2, No. 5, October 2011. p. 351-355
- Santoso, S. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Computindo
- Siregar, S. 2013. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian (Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17)*. Yogyakarta: BPFE
- _____. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17)*. Jakarta: Bumi Aksara

- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI
- Utami, C.W. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- VanVoorhis, C.R.E. dan B.L. Morgan. 2007. Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol.3 (2) 2007. p. 43-50
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia)
- Wisnalmawati, M.S. Idrus, Surachman, Mintarti Rahayu. 2014. Effect of Store on Store Loyalty and Perceived Quality as Mediation. *International Journal of Business and Management Invention*. Vol 3 Issue 11. November 2014. p. 20-30