

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini serta sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Hasil uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa ketiga variabel *independent* yaitu *product quality*, *service quality*, dan *store atmosphere* memiliki nilai konstanta yang positif. Artinya, semakin baik *product quality*, *service quality*, dan *store atmosphere* maka *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang akan semakin tinggi.
2. Variabel *store atmosphere* berpengaruh paling tinggi yaitu sebesar (0.280) terhadap *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari pelanggan *Clemen baby Shop* menyatakan bahwa *store atmosphere* yang baik dan menyenangkan akan semakin meningkatkan *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang.
3. Variabel *product quality* mempengaruhi *customer satisfaction* sebesar (0.137), yang berarti sebagian besar pelanggan *Clemen Baby Shop* menyatakan bahwa *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di

kota Palembang akan semakin meningkat jika *product quality Clemen Baby Shop* semakin baik.

4. Variabel *service quality* mempengaruhi *customer satisfaction* sebesar (0.127), yang berarti sebagian besar pelanggan *Clemen Baby Shop* menyatakan bahwa semakin baik *service quality* yang diberikan maka akan semakin meningkatkan *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang.
5. Hasil uji F, secara bersama-sama dari ketiga variabel *independent (product quality, service quality, store atmosphere)* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang.
6. Hasil pengujian koefisien determinasi dari variabel *independent (product quality, service quality, store atmosphere)* memperoleh nilai R sebesar (0.743) dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0.538). Artinya variabel *product quality, service quality* dan *store atmosphere* mempengaruhi *customer satisfaction* sebesar 53.8%, sedangkan yang 46.2% *customer satisfaction* dipengaruhi oleh variabel lain yang diluar penelitian ini.

B. Saran

Saran bagi penelitian di masa yang akan datang yaitu:

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan menambah variabel selain dari *variabel product quality, service quality* dan *store atmosphere* seperti variabel harga (*price*), promosi (*promotion*), lokasi (*location*) dan sebagainya.
2. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan menambah jumlah sampel, dengan begitu sampel penelitian dapat lebih mendekati gambaran dari tanggapan responden.

C. Implikasi Manajerial

Berdasarkan dari simpulan yang telah dibahas, maka dapat dikemukakan beberapa implikasi manajerial yaitu sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan dari simpulan yang telah dibahas sebelumnya maka dinyatakan bahwa variabel *store atmosphere* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang, sehingga hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *store atmosphere* yaitu dengan mendesain toko sesuai dengan tema yang berkaitan dengan produk/barang yang dijual. Tema tersebut juga sebaiknya berbeda dari toko lainnya sehingga dapat membuat para calon pelanggan yang lain untuk berkunjung dan membeli produk/barang yang dijual tersebut. Kemudian melakukan penataan barang/produk dengan rapi dan tersusun sesuai kelompoknya

dengan baik, misalnya di rak produk makanan isinya hanya produk makanan, di rak mainan bayi/balita isinya hanya mainan, di rak baju bayi/balita isinya hanya baju bayi/balita sehingga membuat pelanggan lebih mudah memilih produk/barang yang dinginkannya. Kemudian selanjutnya memutar musik yang membuat para pelanggan yang mendengarnya merasa nyaman dan tenang, dan juga mengatur suhu *Air Conditioner* (AC) sesuai dengan keadaan cuaca. Jika cuaca panas, suhu AC dibuat lebih jadi dingin, jika cuaca dingin suhu AC dibuat jadi tidak terlalu dingin. Kemudian juga akan lebih baik lagi jika setiap hari *Clemen Baby Shop* menyemprotkan parfum yang beraroma cocok untuk bayi dan balita seperti aroma wangi bunga dan buah, dengan begitu pelanggan yang berada di dalam *Clemen Baby Shop* bisa lebih merasa *fresh* dan senang.

2. Berdasarkan simpulan yang telah dibahas sebelumnya maka dinyatakan bahwa variabel *product quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang, sehingga hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *product quality* yaitu dengan memastikan produk/barang, (untuk produk yang dikonsumsi) menggunakan bahan baku yang aman dan tidak berbahaya, (untuk produk/barang yang digunakan) menggunakan bahan baku yang nyaman dipakai, awet, tahan lama dan tidak mudah rusak. Kemudian selanjutnya, akan lebih baik lagi jika *Clemen Baby Shop* melakukan *continuous improvement*.

Continuos improvement merupakan perbaikan yang berkelanjutan yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk. Langkah-langkah yang dilakukan dalam *continuos improvement* yaitu: menetapkan masalah yang dihadapi, mengumpulkan data yang terkait dengan masalah yang akan diselesaikan, mencari akar masalah dan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari suatu masalah, mencari alternatif perbaikan, menjalankan solusi yang sudah ditetapkan, menganalisa hasil pengukuran mengenai apakah sudah sesuai dengan target yang ingin dicapai, membuat standarisasi produk, dan yang terakhir mencari masalah-masalah baru untuk melakukan perbaikan.

3. Berdasarkan simpulan yang telah dibahas sebelumnya maka dinyatakan bahwa variabel *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *Clemen Baby Shop* di kota Palembang, sehingga hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *service quality* yaitu dengan lebih memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan seperti lebih ramah saat melayani pelanggan yang datang membeli, lebih berusaha untuk menjelaskan produk/barang yang ditanyakan pelanggan tersebut dengan baik dan lebih sabar dalam menghadapi pelanggan yang *complaint*/mengeluh terhadap produk/barang yang dibelinya. Kemudian selanjutnya *Clemen Baby Shop* sebaiknya menyediakan kotak saran yang disampingnya ada kertas warna-warni. Bila warna hijau berarti sangat puas, bila warna kuning berarti puas, dan bila

warna merah berarti tidak puas. Dengan begitu *Clemen Baby Shop* dapat mengetahui seberapa besar tingkatan antara sangat puas, puas dan tidak puas para pelanggan dengan cara setiap bulan *Clemen Baby Shop* memeriksa isi kotak saran dan menghitung kertas warna-warni yang diisi oleh para pelanggan *Clemen Baby Shop*.