

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan. Subjek dalam penelitian ini adalah Toko Mitra Petanahan. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan alat SPSS 26.0 dengan metode analisis regresi linier berganda dan hasil pembahasan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya peran lokasi dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa lokasi yang strategis dan padat penduduk akan berdampak baik terhadap loyalitas pelanggan Toko Mitra Petanahan, karena pemilihan lokasi yang gagal maka akan berdampak kurang baik dan kurangnya tingkat loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Besarnya pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan 2,056 atau 20,56%, hal ini berarti bahwa peran lokasi mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan sebesar 20,56%.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap loyalitas

pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan pelayanan yang ramah oleh karyawan akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan Toko Mitra Petanahan, karena jika konsumen atau pelanggan mendapat pengalaman belanja yang kurang baik akan berdampak pada menurunnya tingkat loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan 41,67 atau 41,67%, hal ini berarti bahwa peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 41,67%.

3. Suasana toko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya peran suasana toko dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa suasana toko yang nyaman dan penataan barang yang rapi akan berdampak pada loyalitas pelanggan Toko Mitra Petanahan, karena jika suasana toko kurang nyaman akan berdampak pada menurunnya tingkat loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Besarnya pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan 35,51 atau 35,51%, hal ini berarti bahwa peran suasana toko terhadap loyalitas pelanggan sebesar 35,51%.
4. Lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko mempunyai pengaruh yang signifikan dan secara simultan atau bersama-sama terhadap

loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, yaitu diperoleh nilai F hitung sebesar 16,241 dengan nilai signifikansi 0,000, dan karena nilai F hitung sebesar $16,241 > F \text{ tabel } 2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan dan simultan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Keterbatasan

Berdasarkan pengalaman peneliti langsung di tempat penelitian, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan menjadi beberapa faktor yang harus diperhatikan bagi penelitian yang akan datang sehingga dapat menyempurnakan penelitiannya, karena peneliti pasti memiliki banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu antara lain:

1. Penelitian ini hanya terbatas untuk membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yang hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu lokasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan suasana toko (X_3), sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan hasil dari nilai Adjusted R Square pada penelitian ini yaitu sebesar 0,316 atau 31,6% yang berarti bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel Lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko sebesar 31,6% dan sisanya 68,4% yang diperoleh dari 100% -

31,6% yaitu disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

3. Proses pengambilan data dalam penelitian ini informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat yang sebenarnya karena perbedaan pendapat dan seperti faktor lain yaitu responden yang kadang susah untuk diajak atau menolak mengisi kuesioner karena ada alasan lain seperti terburu-buru sedang berbelanja dan lain sebagainya.

5.3. Implikasi

Implikasi yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan temuan masalah penelitian yang dilakukan dan dibahas sebelumnya, ada implikasi praktis yang dapat diberikan penulis sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya Lokasi mempunyai peran yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan, karena keberhasilan usaha tergantung pada pemilihan Lokasi yang dilakukan. Pemilihan Lokasi yang dilakukan Toko Mitra Petanahan sangat strategis karena terletak di dekat jalan raya,

padat penduduk, dan memiliki akses yang mudah serta memiliki parkir yang cukup luas. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis pengaruh variabel Lokasi memiliki nilai jawaban yang paling rendah terhadap loyaslitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada Toko Mitra Petanahan dapat menyediakan tempat parkir yang luas lagi agar pelanggan merasa puas dan aman saat berbelanja, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pelanggannya. Karena pada saat berbelanja terkadang bersamaan dengan kendaraan yang datang untuk mengantarkan barang sehingga tempat parkir menjadi sempit.

2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya kualitas pelayanan mempunyai peran yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang loyal terhadap suatu merk atau Perusahaan yang dipilih maka mereka akan menganggap hal tersebut karena kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginannya. Toko Mitra Petanahan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya yaitu dengan memberikan wujud nyata dari tingkat pelayanan yang baik dilakukan karyawan kepada pelanggan berupa sikap dan perilaku, serta ketetapan dan

kehadandalan dalam menghadapi harapan dan keluhan dari pelanggannya. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki nilai jawaban yang cukup tinggi terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada Toko Mitra Petanahan supaya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik kemudian lebih baik lagi agar sesuai dengan harapan pelanggan sehingga membangun loyalitas pelanggan terhadap merk atau Perusahaan yang dituju.

3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Susana toko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Artinya suasana toko mempunyai peran yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan, karena penciptaan suasana toko yang nyaman dan rapi serta fasilitas-fasilitas yang digunakan akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Toko Mitra Petanahan merupakan tempat berbelanja atau grosir yang memiliki suasana toko yang nyaman yaitu dengan desain dan interior serta pencahayaan dan warna yang sesuai dengan identitasnya sebagai pemilik usaha, selain itu tempatnya yang cukup rapi, bersih dan nyaman bagi pelanggannya, yaitu pada penempatan barang yang tersusun dengan rapi dan pengkategorian yang sama sehingga memudahkan pelanggannya, selain itu tersedianya fasilitas toko

yang cukup memadai maka akan membuat pelanggan yang sedang berbelanja merasa nyaman sehingga meningkatkan loyalitas pelanggannya. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis pengaruh variabel suasana toko memiliki jawaban paling tinggi terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada Toko Mitra Petanahan untuk mempertahankan hal-hal tersebut, tetapi penulis tetap menyarankan kepada Toko Mitra Petanahan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang kurang seperti papan nama barang yang masih sangat kecil dan jarang pada setiap rak, serta pemberian label harga atau *price tag* yang masih jarang ditemukan di setiap rak. Karena berdasarkan hal tersebut maka pelanggan akan dengan mudah dan nyaman ketika berbelanja sehingga meningkatkan loyalitas pelanggannya.

4. Terdapat beberapa tingkatan loyalitas pelanggan menurut Aaker (1997), dimulai dari tingkatan yang paling rendah:
 - a. *Witches*, pembeli tidak loyal sama sekali, tidak tertarik pada merk Perusahaan, merk apapun dianggap memadai, berpindah pindah, serta peka terhadap perubahan harga.
 - b. *Habitual buyer*, pembeli puas terhadap produk atau bersifat kebiasaan, sehingga tidak ada masalah untuk beralih, setidaknya tidak mengalami ketidakpuasan.

- c. *Satisfied buyer*, berisi pembeli yang puas, namun mereka menanggung biaya peralihan (*switching cost*), biaya dalam waktu, uang atau resiko kinerja berkenaan dengan Tindakan beralih merk.
- d. *Likes the brand*, pembeli yang sungguh-sungguh menyukai merk, menganggap merk sebagai sahabat, dan
- e. *Committed buyer*, pelanggan yang seitan, mempunyai kebanggaan dalam menemukan atau menjadi pelanggan dari suatu merk.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagaimana peneliti memberikan gambaran atau penerapan yang sudah dilakukan terkait penelitian yang dilakukan atas permasalahan yang diteliti. Berikut merupakan implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Bella Aldama Widyana dan Maulida Nurhidayati (2022). Hasil penelitian yang dilakukan Bella Aldama Widyana dan Maulida Nurhidayati, (2022), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara

lokasi dengan loyalitas pelanggan. Artinya dengan memaksimalkan kembali lokasi parkir agar konsumen merasa puas dan aman dalam berbelanja maka semakin meningkatnya lokasi terhadap loyalitas pelanggan, selain itu juga meningkatnya loyalitas pelanggan pada swalayan Surya Mandiri Siwalan Mlarak Ponorogo.

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Rahayu Widyaningsih, dkk (2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu Widyaningsih, dkk (2021), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara lokasi dengan loyalitas pelanggan. Artinya Lokasi yang dekat dengan konsumen seringkali menjadikan konsumen ingin membeli kebutuhan tersebut dikarenakan bisa menghemat biaya transportasi yang akan digunakan. Kemudian mereka akan memilah-milah dan membandingkan tempat yang satu dengan yang lain yang lebih sesuai dengan karakteristik serta selera tiap konsumen sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Okta Fitria Anggraeni dan Fia Rahma (2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Okta Fitria Anggraeni dan Fia Rahma (2021) menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pelanggan menjadi loyal, apabila kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan jujur kepada pelanggan secara tidak langsung akan membuat pelanggan menjadi puas, dapat berpengaruh terhadap tingginya loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Puspita Ayu Prayasti, dkk (2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspita Ayu Prayasti, dkk (2021) menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Artinya kualitas pelayanan memberikan suatu motivasi kepada pelanggan agar menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, kualitas pelayanan dapat membentuk ikatan fisik dan hubungan yang kuat dengan

pelanggan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memiliki dampak besar bagi pelanggan, dan pada ujungnya bisa mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. kualitas pelayanan merupakan ciri khas keseluruhan dari sebuah kualitas produk barang dan jasa yang memperlihatkan ketrampilannya dalam rangka mencukupi kebutuhan konsumen sehingga muncul kemauan untuk membeli secara berkelanjutan.

3. Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel suasana toko mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Tomy Aufa Kuroma (2022). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tomy Aufa Kuroma (2022) menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara suasana toko dengan loyalitas pelanggan. Artinya suasana toko adalah suatu karakteristik fisik yang sangat penting bagi setiap bisnis ritel hal ini berperan sebagai penciptaan suasana yang nyaman sesuai dengan keinginan konsumen dan membuat konsumen ingin berlama-lama berada di dalam toko dan secara tidak langsung merangsang konsumen untuk melakukan pembelian. Suasana toko mempengaruhi keadaan emosi konsumen yang menyebabkan atau mempengaruhi pembelian.

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel suasana toko mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Mitra Petanahan, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Ari Widyawati (2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ari Widyawati (2017), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif antara suasana toko dengan loyalitas pelanggan. Artinya dengan memberikan kenyamanan yang sangat baik kepada konsumen atau pelanggan maka pelanggan akan betah berlama-lama di dalam toko sehingga meningkatkan daya beli dan mempengaruhi kelayaitasan pelanggannya.

