

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat membuat beberapa kesimpulan mengenai “Pengaruh Store Atmosphere dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Surya Toserba Luragung)”. sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* dan *Experiential Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Surya Toserba Luragung, Suasana toko yang nyaman, menarik, dan rapi dapat membuat pelanggan merasa senang dan betah saat berbelanja.
2. *Store Atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Surya Toserba Luragung, artinya apabila *Store Atmosphere* terasa nyaman, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan.
3. *Experiential Marketing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Surya Toserba Luragung, artinya apabila *Experiential Marketing* ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dan hasil jawaban responden terkait pernyataan angket di atas maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil penelitian, tata letak toko Surya Toserba Luragung memiliki nilai rendah dalam dimensi *Store Atmosphere*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih merasa kurang puas dengan penataan produk, pencahayaan, dan suhu ruangan di toko. Berbagai langkah perbaikan pun mulai dilakukan, seperti: Penataan produk yang lebih rapi dan teratur. Produk-produk di toko akan ditata dengan kategori

yang jelas dan mudah ditemukan. Pencahayaan di seluruh area toko akan dibuat lebih terang dan merata.

- b. Berdasarkan hasil penelitian, pemikiran/Think dari karyawan toko Surya Toserba Luragung memiliki nilai rendah dalam dimensi *Experiential Marketing*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih merasa kurang puas dengan pelayanan dan kualitas produk di toko. Berbagai langkah perbaikan pun mulai dilakukan, seperti: Memberikan pelatihan kepada staf tentang tata cara pelayanan yang baik dan pengetahuan tentang produk. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan, seperti proses kasir dan pengembalian barang. Meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pelanggan, seperti menyapa dengan ramah, mendengarkan keluhan.
- c. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pelanggan terhadap kelengkapan produk di Surya Toserba Luragung masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak pelanggan yang merasa tidak puas dengan ketersediaan produk di toko. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal kelengkapan produk, Surya Toserba Luragung perlu melakukan beberapa langkah, seperti. Menambah varian produk dari setiap kategori. Memastikan stok produk selalu terjaga agar pelanggan tidak kehabisan barang yang mereka inginkan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, Surya Toserba Luragung diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Lain

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian , Selain itu, Bagi peneliti lain diharapkan dapat menambahkan variabel lain diluar model, sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan. Atau dapat juga menambahkan variabel mediasi pada penelitian yang akan datang. penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih beragam, seperti pelanggan dari berbagai usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan tingkat pendapatan.