

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis regresi berganda pada pembahasan bab sebelumnya, mengenai pengaruh suasana toko, kualitas produk, kualitas pelayanan dan bauran promosi terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa suasana toko secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan bauran promosi berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Secara bersama-sama suasana toko, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan bauran promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gramedia Cinere.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan untuk masukan dikemudian hari. Diharapkan perusahaan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan untuk tetap berada dalam standarlisasi baik dan meningkatkan beberapa fasilitas yang ada agar pelanggan merasa nyaman berbelanja di Gramedia Cinere. Kemudian dari segi suasana toko perusahaan sebaiknya lebih menjaga kebersihan dan aroma wangi di area jual agar pelanggan senang berada di Gramedia Cinere.

Perusahaan harus lebih memperhatikan lagi kualitas produk terutama dari penyajian produk agar lebih terlihat menarik perhatian pelanggan dan menambahkan variasi produk penunjang sekolah, peralatan kantor, dan produk *lifestyle* lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Gramedia Cinere sehingga pelanggan tetap loyal terhadap Gramedia Cinere.

Dan terkait masalah bauran promosi perusahaan dapat meningkatkan kembali program-program promosi khususnya member Kompas Gramedia *Value*

Card, dengan memberikan diskon lebih secara rutin agar pelanggan tidak beralih ke pesaing lain. Selanjutnya, saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar dapat menambahkan variabel harga, lokasi, dan positioning untuk menambahkan kesempurnaan penelitian dalam bidang bisnis ritel.

