

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh *Customer Experience*, *Store Atmosphere* dan Promosi Penjualan terhadap loyalitas pelanggan Discovery Ponsel. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Experience* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Hal ini berarti apabila *Customer Experience* yang diberikan semakin tinggi maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Sesuai dengan data kuesioner, pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sangat baik terutama karena karyawan discovery bersikap yang sangat menghargai konsumen dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan saat ini.
2. *Store Atmosphere* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Hal ini berarti apabila *store Atmosphere* Di Discovery semakin baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Sesuai dengan data kuesioner pelanggan merasa puas dengan store atmosphere yang diberikan terutama pada penataan dan penempatan ruang untuk konsumen dan pencahayaan serta warna ruangan yang tertata sangat baik.
3. Promosi Penjualan secara parsial mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas pelanggan Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Hal ini berarti apabila promosi penjualan yang discovery berikan semakin baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan Discovery ponsel –wadung asri, Sidoarjo. Sesuai Sesuai informasi polling/kuesioner pelanggan merasa puas dengan promo yang diberikan seperti pemberian kupon voucher, potongan harga dan hadiah langsung yang membuat konsumen loyal kepada toko discovery ponsel.

## 5.2 Saran

Mengingat konsekuensi dari eksplorasi secara umum dan tujuan yang diperoleh, beberapa ide dapat dibuat untuk individu yang terlibat dalam tinjauan ini. Gagasan yang dikemukakan adalah:

1. Pada variabel *Customer Experience* didapatkan hasil bahwa pada pernyataan “Discovery Ponsel menyediakan fasilitas fisik seperti : ruang tunggu, kamar kecil, dan tempat parkir yang memadai” Menjadi penanda yang memiliki hasil lebih rendah dari indikator lain, hal ini mengindikasikan bahwa konsumen merasa fasilitas fisik seperti tempat parkir yang kurang luas karena hanya bisa muat untuk 2 mobil saja. Sangat bagus bagi perusahaan untuk fokus pada hal ini, dengan tujuan dapat meningkatkan loyalitas Pelanggan untuk Discovery Ponsel.
2. Pada variabel *Store Atmosphere* didapatkan hasil bahwa pada pernyataan “Lalu lintas antar orang didalam ruangan gerai discovery ponsel memiliki akses yang sangat baik.”, “Dekorasi ruangan pada gerai discovery ponsel rapi dan indah serta terasa nyaman” menjadi penanda yang memiliki nilai tipikal paling minimal dibandingkan dengan indikator lain yang berbeda. Ini menunjukkan bahwa lalu lintas dan dekorasi pada toko perlu ditingkatkan kualitasnya, maka ada baiknya bagi perusahaan untuk memperhatikan hal tersebut guna meningkatkan loyalitas pelanggan yang secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah pelanggan Di Discovery Ponsel.
3. Karena keterbatasan penelitian dimana peneliti hanya meneliti objek discovery ponsel Bagi penelitian selanjutnya/Untuk eksplorasi tambahan, diharapkan dapat memperluas jangkauan pemeriksaan dengan pembeli yang tersebar di berbagai kabupaten, wilayah dan seluruh Indonesia. Eksplorasi lebih lanjut juga dapat mengubah atau memanfaatkan objek penelitian ini dengan memanfaatkan faktor-faktor selain: *customer experience*, *Store Atmosphere* dan Promosi Penjualan agar dapat memperkaya informasi yang diperoleh.