

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab IV, maka pada bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan dari pembahasan mengenai pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Solaria Bandung. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

- *Store atmosphere*, termasuk keempat elemennya, yakni: *exterior*, *interior*, *store layout*, dan *display interior*, mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pada *store atmosphere*, dapat dilihat hasil *Adjusted R Square* sebesar 0.439 artinya bahwa *store atmosphere* memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Restoran Solaria sebesar 43.9%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.
- Validitas suatu variabel ditentukan oleh korelasi masing-masing indikator terhadap total konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Pada indikator *exterior* (Ex1 sampai dengan Ex5) terhadap total konstruk (Ex), *interior* (In1 sampai dengan In5) terhadap total konstruk (In), *store layout* (SL1 sampai dengan SL3) terhadap total konstruk (SL), *display interior* (DI1 sampai dengan DI2) terhadap total konstruk (DI), loyalitas pelanggan (LP1 sampai dengan LP3) terhadap total konstruk (LP) menunjukkan hasil yang signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah *valid*.

- Reliabilitas suatu variabel ditentukan oleh nilai *croanbach's alpha* dimana nilai tersebut harus lebih besar dari 0.5. Pada variabel *store atmosphere* dapat dilihat hasil *croanbach alpha* sebesar 0.735 artinya bahwa variabel *store atmosphere* adalah *reliable*. Begitu juga pada variabel loyalitas pelanggan dapat dilihat hasil *croanbach alpha* sebesar 0.809 artinya bahwa variabel loyalitas pelanggan adalah *reliable*.

5.2 Implikasi Manajerial

Restoran Solaria perlu mempertahankan *store atmosphere* yang ada saat ini karena sudah baik dan mampu menciptakan loyalitas pelanggan. Dimasa mendatang diharapkan juga Restoran Solaria mampu melakukan inovasi-inovasi dalam perwujudan *store atmosphere* melalui elemen-elemen *exterior*, *interior*, *store layout*, dan *display interior*.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

- Penelitian hanya fokus pada penggunaan variabel *store atmosphere* dalam menguji pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.
- Penelitian ini hanya fokus pada satu objek penelitian, yakni Restoran Solaria. Oleh karena itu hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan terhadap objek penelitian lainnya.

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

- Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan selain menggunakan variabel *store atmosphere* dalam menguji pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan, juga ada penggunaan variabel lain, misalnya *celebrity endorser* atau *service quality*.
- Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan ada perbandingan antara Restoran Solaria dengan restoran lainnya yang memiliki kualitas sama dengan Restoran Solaria.