

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Atmosfer / suasana yang terdapat di toko Tiga Negeri Music House sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :
 - *Coloring* toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah menarik sebanyak 94%, serta 6% responden mengatakan belum menarik.
 - *Lighting & Brightness* toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah serasi sebanyak 94%, serta 6% responden mengatakan belum serasi.
 - Arsitektur toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah baik sebanyak 84%, 16% respondeng mengatakan belum baik.
 - Luas bangunan / toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah cukup sebanyak 65%, 35% respondeng mengatakan belum cukup luas.
 - *Flooring* toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah menarik sebanyak 97%, 3% responden mengatakan belum menarik.
 - *Wall* (tekstur tembok / dinding) toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan sudah menarik sebanyak 92%, 8% responden mengatakan belum menarik.

- *Air Conditioning* toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan bahwa toko Tiga Negeri Music House sejuk sebanyak 83%, 17% responden mengatakan belum sejuk.
 - Aroma yang berada di toko Tiga Negeri Music House menurut responden adalah wangi sebanyak 52%, 48% responden mengatakan tidak wangi.
 - Suasana di dalam toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan nyaman sebanyak 100%.
 - Volume Musik di dalam toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan merdu sebanyak 82%, 18% responden mengatakan belum merdu.
 - Tempo musik di dalam toko Tiga Negeri Music House responden mengatakan baik sebanyak 54%, 46% responden mengatakan belum baik. Secara umum rata-rata responden/pelanggan menyatakan bahwa atmosfer / suasana di dalam toko Tiga Negeri Music House di Bandung sudah cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan Tiga Negeri Music House khususnya di kota Bandung sudah baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebanyak 100 orang sebagai berikut:
- Kinerja disain warna hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas disain warna yaitu 0,98, dalam arti lain bahwa disain warna toko Tiga Negeri Music House cukup baik.

- Kinerja pencahayaan serta terang tidaknya suatu cahaya (keserasian *brightness*) melebihi harapan pelanggan, kepuasan pelanggan dari pencahayaan serta terang tidaknya suatu cahaya (keserasian *brightness*) yaitu 1,01, dalam arti lain bahwa pencahayaan toko Tiga Negeri Music House sangat baik.
- Kinerja disain bangunan (arsitektur) hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas disain bangunan yaitu 0,94, dalam arti lain bahwa disain warna toko Tiga Negeri Music House cukup baik.
- Kinerja luas bangunan toko Tiga Negeri Music House terdapat di bawah harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas luas bangunan yaitu 0,88, dalam arti lain bahwa luas bangunan toko Tiga Negeri Music House belum baik.
- Kinerja disain lantai (*flooring*) hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas disain lantai (*flooring*) yaitu 0,99, dalam arti lain bahwa disain lantai (*flooring*) Tiga Negeri Music House cukup baik.
- Kinerja Tekstur tembok / dinding (*wall*) hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas Tekstur tembok / dinding (*wall*) yaitu 0,97, dalam arti lain bahwa Tekstur tembok / dinding (*wall*) Tiga Negeri Music House cukup baik.
- Kinerja Kesejukan suhu udara hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas Kesejukan suhu udara yaitu 0,98,

dalam arti lain bahwa Kesejukan suhu udara Tiga Negeri Music House cukup baik atau sudah sejuk.

- Kinerja Aroma (wewangian) yang terdapat di dalam toko Tiga Negeri Music House terdapat di bawah harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas Aroma (wewangian) yaitu 0,83, dalam arti lain bahwa Aroma (wewangian) yang terdapat di dalam toko Tiga Negeri Music House belum baik atau tidak wangi.
- Kinerja atas suasana yang terdapat di dalam toko Tiga Negeri Music House melebihi harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas suasana yang terdapat di dalam toko Tiga Negeri Music House yaitu 1,07, dalam arti lain bahwa suasana toko Tiga Negeri Music House sangat baik.
- Kinerja dari volume musik atau suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House hampir sebanding dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas volume musik atau suara yang terdengar yaitu 0,91, dalam arti lain bahwa volume musik atau seara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House cukup baik.
- Kinerja tempo musik / suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House terdapat di bawah harapan pelanggan, kepuasan pelanggan atas tempo musik / suara yang terdengar yaitu 0,86, dalam arti lain bahwa tempo musik / suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House belum baik atau tidak baik.

Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa pelanggan / pengunjung toko Tiga Negeri Music House sudah merasa puas terhadap atmosfer toko Tiga Negeri Music House, walau pun terdapat beberapa bagian seperti luas bangunan, aroma, serta tempo musik atau suara yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Pengaruh antara atmosfer / suasana toko Tiga Negeri Music House terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 47,7%, berarti masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di samping atmosfer / suasana toko sebesar 52,3% diantaranya dijelaskan oleh variable-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti lokasi yang sesuai dengan pelanggan, *merchandise* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya, *pricing* atau harga yang bersaing dengan baik, periklanan dan promosi yang sesuai, serta *retail service*.

5.2 Saran

1. Dalam hal atmosfer, pihak Tiga Negeri Music House sebaiknya lebih fokus memperhatikan *Olfactory* khususnya aroma yang dirasakan di dalam toko Tiga Negeri Music House, serta *Aural* khususnya tempo musik / suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House, karena kedua dimensi tersebut dalam toko Tiga Negeri Music House memiliki *top two box* yang paling rendah. atau jawaban tidak setuju bahwa aroma (52%) serta tempo musik (54%) yang terdengar atau dirasakan di toko

Tiga Negeri Music House wangi dan baik, dalam arti lain aroma dan tempo musik atau suara belum baik.

2. Dalam hal kepuasan pelanggan, pihak Tiga Negeri Music House sebaiknya lebih fokus untuk memperbaiki kinerja pada *Visual* khususnya luas bangunan toko Tiga Negeri Music House, *Olfactory* khususnya aroma yang dirasakan di dalam toko Tiga Negeri Music House, dan *Aural* khususnya tempo musik / suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House, karena kinerja luas bangunan, aroma, tempo musik / suara yang terdengar di dalam toko Tiga Negeri Music House tidak sebanding / sesuai dengan harapan pelanggan / responden. Dalam arti lain pelanggan belum puas dengan kinerja *visual* (luas bangunan), *olfactory* (aroma), *aural* (tempo musik / suara).

3. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 47,7% yang berarti masih terdapat faktor lain sebesar 52,3% yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Tiga Negeri Music House selain atmosfer / suasana toko, seperti lokasi, *merchandise*, *pricing*, periklanan dan promosi, serta *retail service*. Untuk itu disarankan agar melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan Tiga Negeri Music House dengan lokasi, *merchandise*, *pricing*, periklanan dan promosi, serta *retail service*.