

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dengan cara survey pada konsumen dengan memberikan kuesioner dan setelah diolah mengenai pengaruh retail marketing mix terhadap loyalitas konsumen pada konsumen Indomaret di Universitas Kristen Maranatha, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Berdasarkan pertanyaan Produk:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menjual banyak nama merek produk lain secara umum menjawab setuju sebanyak 139 responden (69.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menjual berbagai produk dari berbagai perusahaan secara umum menjawab setuju sebanyak 138 responden (69%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menjual berbagai macam pilihan produk secara umum menjawab setuju sebanyak 141 responden (70.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menjual produk yang berkualitas tinggi secara umum menjawab setuju sebanyak 99 responden (49.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menyediakan produk dalam jumlah yang mencukupi secara umum menjawab setuju sebanyak 118 responden (59%).

2) Berdasarkan pertanyaan Harga:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret memberikan harga yang sesuai untuk barang dagangan yang dijual secara umum menjawab setuju sebanyak 121 responden (60.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menyediakan produk yang baik dengan harga pantas secara umum menjawab setuju sebanyak 125 responden (62.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Harga produk yang dijual Indomaret lebih murah dibandingkan minimarket lainnya secara umum menjawab setuju sebanyak 81 responden (40.5%),

3) Berdasarkan pertanyaan Lokasi:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Lokasi Indomaret mudah untuk dijangkau secara umum menjawab setuju sebanyak 108 responden (54%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret terletak dekat dengan tempat tinggal saya secara umum menjawab setuju sebanyak 106 responden (53%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Mudah dalam mengambil transportasi umum untuk sampai ke Indomaret, secara umum menjawab setuju sebanyak 113 responden (56.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Berbagai toko yang lain terletak di dekat Indomaret secara umum menjawab setuju sebanyak 117 responden (58.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret berada di lokasi yang strategis secara umum menjawab setuju sebanyak 104 responden (52%),

4) Berdasarkan pertanyaan Personalia:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Karyawan Indomaret sangat membantu, ramah, dan sopan secara umum menjawab setuju sebanyak 110 responden (55%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Karyawan Indomaret dapat menjelaskan secara tepat secara umum menjawab setuju sebanyak 98 responden (49%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan karyawan Indomaret sangat baik dalam menanggapi pertanyaan Saya secara umum menjawab setuju sebanyak 119 responden (59.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Perilaku para karyawan Indomaret menumbuhkan kepercayaan pelanggan secara umum menjawab setuju sebanyak 106 responden (53%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Karyawan Indomaret selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya dengan segera secara umum menjawab setuju sebanyak 126 responden (63%),

5) Berdasarkan pertanyaan Promosi:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret memiliki iklan yang dapat dipercaya secara umum menjawab setuju sebanyak 110 responden (55%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menawarkan kupon dan contoh gratis secara umum menjawab setuju sebanyak 83 responden (41.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret sering mengadakan promosi penjualan secara umum menjawab setuju sebanyak 117 responden (58.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Promosi penjualan yang dilakukan

Indomaret menarik secara umum menjawab setuju sebanyak 98 responden (49%). Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret menawarkan banyak diskon, penjualan khusus, dan promosi secara umum menjawab setuju sebanyak 103 responden (51.5%).

6) Berdasarkan pertanyaan Tata Letak:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Tata letak Indomaret memudahkan dalam berbelanja secara umum menjawab setuju sebanyak 135 responden (67.5%), Tanggapan responden terhadap pertanyaan Barang dagangan yang dipajang di Indomaret sangat menarik secara umum menjawab setuju sebanyak 109 responden (54.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Mudah untuk menemukan barang yang saya cari di Indomaret secara umum menjawab setuju sebanyak 130 responden (65%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Rak di Indomaret tidak terlalu tinggi. Cukup untuk mengambil barang dengan tangan secara umum menjawab setuju sebanyak 109 responden (54.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Indomaret didesain dengan tata lampu yang mampu memberikan kenyamanan berbelanja bagi konsumen secara umum menjawab setuju sebanyak 132 responden (66%),

7) Berdasarkan pertanyaan Loyalitas Konsumen:

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Saya berkomitmen untuk tetap melakukan pembelian di indomaret secara umum menjawab setuju sebanyak 98 responden (49%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Saya berencana untuk menjaga kebiasaan saya berbelanja di indomaret secara umum menjawab netral sebanyak 75 responden (37.5%).

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Dimasa yang akan datang, aktivitas berbelanja di Indomaret menjadi akan sangat mungkin secara umum menjawab setuju sebanyak 102 responden (51%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan Dimasa yang akan datang, aktivitas berbelanja di Indomaret menjadi akan sangat tepat secara umum menjawab setuju sebanyak 90 responden (45%),

Berdasarkan pengujian hipotesis penelitian, maka dapat disimpulkan

1. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa produk, lokasi, promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, sedangkan harga; personalia; dan tata letak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.
2. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa terdapat variabel bebas yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat direkomendasikan, yaitu bagi:

a) Perusahaan:

Untuk meningkatkan loyalitas konsumen dalam menggunakan produk yang dijual di Indomaret, maka perusahaan disarankan memfokuskan perhatiannya pada aktivitas promosi yang dilakukannya, yang meliputi:

1. Pemberian kupon dan contoh barang secara gratis.
2. Menawarkan diskon dengan persentase yang unik dan melakukan banyak penjualan khusus terhadap produk yang ditawarkannya.
3. Memberikan iklan yang dapat dipercaya dan konsisten dalam memenuhinya.
4. Meningkatkan frekuensi kegiatan promosi penjualan dengan mencari jenis kegiatan yang unik misalnya 2 kali dalam 1 bulan.

b) Bagi Akademisi:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi dan menambah wawasan pengetahuan bagi para pembaca, khususnya bagi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan, dan diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Jumlah sampel kurang memadai sehingga menyebabkan nilai constanta (a) negatif.
2. Penelitian ini hanya dilakukan dengan pengambilan sampel responden yang pernah berbelanja di Indomaret surya sumantri di Universitas Kristen Maranatha.
3. Variabel Produk, Lokasi, Promosi dinyatakan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner.