

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dengan cara survey pada konsumen dengan memberikan kuesioner dan setelah diolah mengenai Pengaruh Atmosfer Gerai dan Pelayanan Ritel Terhadap Pembelian Impulsif pada Riau Junction, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Berdasarkan pertanyaan Atmosfer Gerai**

Tanggapan responden terhadap pertanyaan pramuniaga Riau Junction yang berpengalaman sangat membantu para konsumen secara umum menjawab setuju sebanyak 104 responden (64.2%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan pemajangan Riau Junction secara visual menarik perhatian secara umum menjawab setuju sebanyak 76 responden (46.9%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan letak di lokasi Riau Junction yang strategis sehingga mudah mencapainya secara umum menjawab setuju sebanyak 62 responden (38.3%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan petunjuk arah ke lokasi Riau Junction sangat membantu para konsumen untuk mencapai lokasi secara umum menjawab setuju sebanyak 69 responden (42.6%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan kebersihan dan wewangian Riau Junction menciptakan suasana nyaman secara umum menjawab setuju sebanyak 94 responden (58%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan suara music Riau Junction yang nyaman selaras dengan suasana dalam toko secara umum menjawab setuju sebanyak 92 responden (56.8%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan cahaya lampu Riau Junction yang serasi cocok dengan suasana dalam toko secara umum menjawab setuju sebanyak 102 responden (63%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan harga barang – barang Riau Junction menarik sesuai dengan tingkat kualitasnya secara umum menjawab setuju sebanyak 88 responden (54.3%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan pengaturan lay out Riau Junction nyaman untuk berbelanja secara umum menjawab setuju sebanyak 87 responden (53.7%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan suasana Riau Junction menghibur, tidak hanya bertujuan menjual barang – barang saja secara umum menjawab setuju sebanyak 73 responden (45.1%).

2. Berdasarkan pertanyaan Pelayanan Ritel :

Tanggapan responden terhadap pertanyaan karyawan Riau Junction sangat membantu, ramah dan sopan secara umum menjawab setuju sebanyak 117 responden (72.2%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan karyawan Riau Junction dapat menjelaskan secara tepat secara umum menjawab setuju sebanyak 104 responden (64.2%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan karyawan Riau Junction sangat baik dalam menanggapi pertanyaan saya secara umum menjawab setuju sebanyak 114 responden (70.4%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan perilaku para karyawan Riau Junction menumbuhkan kepercayaan secara umum menjawab setuju sebanyak 89 responden (54.9 %),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan karyawan Riau Junction selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya dengan segera secara umum menjawab setuju sebanyak 96 responden (59.3%).

### 3. Berdasarkan pertanyaan Pembelian Impulsif

Tanggapan responden terhadap pertanyaan sewaktu saya pergi berbelanja, saya selalu membeli barang – barang yang tidak direncanakan sebelumnya secara umum menjawab setuju sebanyak 59 responden (36.4%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan saya adalah orang yang sering berbelanja tanpa rencana sebelumnya secara umum menjawab tidak setuju sebanyak 52 responden (32.1%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan berbelanja secara spontan adalah mengasikkan bagi saya secara umum menjawab setuju sebanyak 51 responden (31.5%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan saya pergi berbelanja adalah bertujuan untuk mencari suasana mood baru secara umum menjawab setuju sebanyak 55 responden (34%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan saya sulit mengendalikan diri terhadap desakan untuk membeli sesuatu sewaktu melihat penawaran menarik secara umum menjawab setuju sebanyak 61 responden (37.7%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan sewaktu melihat penawaran yang menarik, saya selalu membeli lebih daripada yang seharusnya saya beli secara umum menjawab setuju sebanyak 56 responden (34.6%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan saya selalu membeli suatu barang tanpa piker panjang secara umum menjawab setuju sebanyak 61 responden (37.7%),

Tanggapan responden terhadap pertanyaan saya selalu berprinsip bahwa beli sekarang dan berpikir belakangan secara umum menjawab tidak setuju sebanyak 65 responden (40.1%).

Berdasarkan pengujian hipotesis penelitian, maka dapat disimpulkan :

1. Ada pengaruh antara Atmosfer Gerai terhadap Pembelian impulsif.
2. Tidak ada pengaruh antara Pelayanan Ritel terhadap Pembelian impulsif.

## 5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat direkomendasikan, yaitu bagi:

a) Perusahaan:

Untuk meningkatkan pembelian impulsif pada konsumen di Riau Junction, maka perusahaan disarankan memfokuskan perhatiannya untuk memaksimalkan potensi atmosfer gerainya seperti:

1. Penataan ruang yang lebih menarik untuk konsumen seperti memberikan hiasan dan dekorasi yang tematik atau sesuai dengan hal yang sedang menjadi *trending*.

2. Kebersihan, pencahayaan, musik, dan wewangian yang tetap dijaga kualitasnya dengan cara memberikan penilaian secara berkala atas hal – hal tersebut juga dengan pemeriksaan secara berkala.

3. Strategi penetapan harga pada barang – barang yang tersedia, sehingga konsumen dapat memiliki pandangan bahwa barang – barang di Riau Junction sangatlah terjangkau. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan manajemen penyediaan barang sehingga harga dapat di tekan sebaik mungkin. Juga dengan cara survey kepada pesaing – pesaing lainnya untuk membandingkan harga.

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. Penelitian ini hanya dilakukan dengan pengambilan sampel responden yang

pernah berbelanja di Riau Junction.

2. Waktu yang digunakan membuat penelitian ini cukup terbatas.

3. Peneliti memiliki keterbatasan dalam pemahaman dalam membuat penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yaitu dengan cara membagikan kuesioner.

