

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Citra minimarket dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Citra minimarket tidaklah dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kualitas pelayanan tidaklah dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
5. Kepuasan konsumen dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
6. Kepuasan konsumen mampu memediasi secara positif hubungan antara citra minimarket terhadap loyalitas pelanggan.
7. Kepuasan konsumen tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

B. Implikasi

1. Implikasi Manajerial

- a. Berdasarkan penelitian ini citra minimarket terbukti berpengaruh positif kepada kepuasan konsumen. Ini bisa dilihat dari hasil jawaban responden yang paling besar terdapat dalam pernyataan ketiga yaitu terkait lokasi minimarket. Hal ini dikarenakan dengan strategis dan dekatnya lokasi minimarket akan menyebabkan citra minimarket pada BUMDes UJUB

Desa Srowot semakin berkembang dengan baik. Sehingga akan menyebabkan konsumen merasakan kepuasan. Penelitian ini juga membuktikan kalau kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh citra minimarket terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu pihak BUMDes perlu memperhatikan tingkat kepuasan konsumen seperti aspek keramahan terhadap konsumen maupun fasilitas agar membuat konsumen merasakan dampak dari citra minimarket yang diperhatikan oleh pihak minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot. menilai dan mempertimbangkan harga produk, penempatan cabang dengan lebih baik, promosi yang ditingkatkan dan juga ketersediaan barang secara konsisten. Sebab hal tersebut akan membangun naiknya citra minimarket.

- b. Pada aspek kualitas pelayanan berdasarkan penelitian hasil yang paling besar terdapat dalam pernyataan keempat yaitu empati dikarenakan konsumen yang merasa bahwa karyawan memahami kebutuhan dan keinginannya akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pihak BUMDes UJUB Desa Srowot sebaiknya meningkatkan SOP Prosedur untuk karyawan supaya lebih memperhatikan tingkat kualitas pelayanan terhadap konsumen agar mereka lebih merasa kalau dirinya dihargai dan merasakan kepuasan konsumen ketika berbelanja di minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot. Namun disisi lain pihak BUMDes juga harus menimbang dengan baik segala aspek indikator dari kualitas pelayanan yang lain

dikarenakan hanya dengan kualitas pelayanan saja tidak berpengaruh kepada loyalitas pelanggan secara langsung maupun melalui kepuasan konsumen sekalipun.

- c. Berdasarkan penelitian ini kepuasan konsumen ternyata mampu mempengaruhi hubungan antara citra minimarket dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu pihak minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot disarankan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang mereka berikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pihak BUMDes juga perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen agar dapat terus memperkuat tingkat loyalitas yang dimiliki oleh konsumen. Pada penelitian kali ini juga menunjukkan bahwa indikator pada kepuasan yang paling besar adalah indikator pertama yaitu, kepuasan dalam berbelanja. Untuk lini usaha kelas minimarket BUMDes ini memang hal tersebut sangatlah penting mengingat faktor kedekatan dengan konsumen dan kepuasan konsumen merupakan aspek utama bagi mereka untuk melakukan pembelian ulang. Maka pihak minimarket ataupun BUMDes diharapkan bisa lebih menguatkan promosi kepada masyarakat sekitar maupun meningkatkan kelengkapan produk yang ada di minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot. Namun disisi lain tidak dipungkiri juga indikator lainnya seperti rasa senang dan terjaminan juga berhubungan secara keseluruhan.

2. Implikasi Teoritis

Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa perilaku loyalitas pelanggan dapat terjadi tidak hanya disebabkan oleh faktor citra dan kualitas semata namun juga disebabkan oleh faktor lain seperti kepuasan konsumen yang tinggi. Konsumen yang mendapatkan kepuasan yang tinggi akan menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini melengkapi pernyataan (Lovelock dan Wright, 2015:265), Kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pelanggan akan merasa kalau dirinya dihargai dengan baik.

Selain itu, penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen merupakan aspek awal dari terbentuknya tindakan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Keller (2016), yang berupa kepuasan konsumen adalah dasar dari loyalitas pelanggan. Juga seperti peneliti lainnya yaitu Tjiptono (2008), Dalam bukunya menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penentu utama dari loyalitas pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, meskipun penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan beberapa kuesioner terbuka yang digunakan untuk memperdalam tanggapan responden, beberapa responden tidak menjawab kuesioner dengan antusias dan terkesan asal-asalan. Sehingga data

yang diperoleh tidak dapat melewati uji validitas. Sehingga terdapat pengurangan jumlah responden yang diperoleh dari angka 204 menjadi 197 orang responden. Bahkan tidak sedikit calon responden yang menolak untuk mengisi kuisisioner sehingga pada akhirnya menyebabkan lamanya proses pengumpulan data. Kedua, peneliti masih kurang mengeksplor secara spesifik terhadap kecenderungan berbelanja yang dilakukan oleh warga sekitar minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot yang diteliti. Untuk itu, saran untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian kualitatif agar mendapat jawaban lebih mendalam dari responden dan secara otomatis peneliti dapat mengeksplor lebih dalam kondisi objek penelitian serta mengetahui pandangan konsumen terkait citra minimarket maupun kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan.

