

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya tentang Pengaruh *Retailing Mix* (produk, harga, lokasi, promosi, presentasi dan personalia) Terhadap Loyalitas Konsumen di *Giant Ekstra Bangka Tengah*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *retailing mix* yang tepat diharapkan dapat membangun komitmen dan pembentukan loyalitas konsumen. Penerapan unsur-unsur *retailing mix* memiliki peran yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang sangat besar. Konsumen dapat dikatakan loyal dari segi produk berarti konsumen merasa puas terhadap penawaran produk oleh peritel sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Variabel produk secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant Ekstra Bangka Tengah*. Semakin baik produk yang ditawarkan di *Giant Ekstra Bangka Tengah*, maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.
3. Variabel harga secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant Ekstra Bangka Tengah*.
4. Variabel lokasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant Ekstra Bangka Tengah*. Semakin

strategis lokasi dan kemudahan akses di *Giant* Ekstra Bangka Tengah, maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.

5. Variabel promosi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant* Ekstra Bangka Tengah. Semakin baik promosi yang dilakukan di *Giant* Ekstra Bangka Tengah, maka konsumen akan semakin tertarik dan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.
6. Variabel presentasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant* Ekstra Bangka Tengah. Semakin baik presentasi yang ditawarkan di *Giant* Ekstra Bangka Tengah, maka akan mempengaruhi minat konsumen dan tingkat loyalitas konsumen.
7. Variabel personalia secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Giant* Ekstra Bangka Tengah. Semakin baik personalia yang ditawarkan di *Giant* Ekstra Bangka Tengah, maka akan mempengaruhi minat konsumen dan tingkat loyalitas konsumen.
8. Variabel produk, variabel harga, variabel lokasi, variabel promosi, variabel presentasi, dan variabel personalia secara bersama-sama atau simultan terhadap loyalitas konsumen di *Giant* Ekstra Bangka Tengah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Retailing Mix* terhadap loyalitas konsumen. Saran untuk peneliti selanjutnya pemilihan responden sebaiknya dilakukan sesuai dengan objek penelitian sehingga hasil yang didapat lebih mewakili keadaan objek sepenuhnya dan responden yang terpilih sebaiknya bukan hanya difokuskan kepada mahasiswa saja tetapi lebih ke masyarakat umum supaya responden yang terpilih lebih tergeneralisasi.

2. Saran yang ditujukan untuk *Giant* Ekstra Bangka Tengah

- a. *Giant* Ekstra Bangka Tengah harus memperhatikan peranan *retailing mix* (produk, harga, lokasi, promosi, presentasi dan personalia) disebabkan karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- b. *Giant* Ekstra Bangka Tengah harusnya lebih meningkatkan kualitas produk, karena produk dengan kualitas yang baik merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi serta menarik minat konsumen.
- c. *Giant* Ekstra Bangka Tengah sebaiknya lebih memperhatikan harga yang ditawarkan dan diskon harga yang diberikan, konsumen biasanya lebih tertarik dengan harga yang lebih murah dan diskon harga yang lebih sering

diakukan dapat menyebabkan konsumen akan tetap memilih membeli ditempat yang sama tanpa beralih ke pesaing.

- d. *Giant* Ekstra Bangka Tengah harus lebih memperhatikan lokasi yang strategis, kemudahan akses untuk dijangkau serta kenyamanan dan keamanan yang baik akan menyebabkan konsumen memiliki keinginan untuk melakukan pembelian secara berulang.
- e. *Giant* Ekstra Bangka Tengah harus lebih memperhatikan promosi yang tepat yang harus dilakukan sehingga dapat menarik minat konsumen untuk dan menyebabkan konsumen memiliki keinginan untuk terus berbelanja ditempat yang sama secara berulang.
- f. *Giant* Ekstra Bangka Tengah sebaiknya lebih memperhatikan presentasi atau suasana toko yang dapat memberikan kesan yang baik terhadap konsumen. Kesan yang baik dengan presentasi yang menarik dapat mempengaruhi minat beli konsumen. Salah satunya dengan menyesuaikan penggunaan *air conditioner* (AC) yang tidak terlalu dingin atau tidak terlalu panas sesuai dengan suhu atau cuaca sehingga menimbulkan suasana yang nyaman.
- g. *Giant* Ekstra Bangka Tengah harus lebih memperhatikan tingkat pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan konsumen, karena apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang disediakan maka dapat meningkatkan loyalitas konsumen, serta konsumen akan terus merasa tertarik untuk tetap berbelanja di toko ritel dan memberikan manfaat sesuai dengan harapan konsumen.