

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh store atmospher terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan, dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Store Atmospher memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini sesuai dengan yang di kemukakan oleh Levy dan Weitz (2001) bahwa store atmospher bertujuan untuk menarik konsumen untuk berkunjung, memudahkan mereka untuk mencari barang yang di butuhkan, mempertahankan mereka untuk berlama lama berada di toko, memotivasi mereka untuk membuat perencanaan secara mendadak. Dengan begitu semakin baik nya store atmospher maka semakin baik juga keputusan pemebelian.
2. Store Atmospher memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang di kemukakan oleh Kotler dan Andreasen (1995) bahwa pelanggan akan mendapatkan kepuasan apabila terdapat suasana toko yang nyaman. Dan pelanggan akan melakukan pembelian ulang apabila mendapatkan kepuasan dan keinginan yang tercapai.
3. Keputusan Pembelian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan akan didapatkan

apabila pelanggan mendapatkan barang yang dibutuhkan . Dalam penelitian ini keputusan pembelian terjadi karena adanya tingkat store atmospher yang baik, dimana hal tersebut dapat menjadikan pelnggan bertahan lama berada di toko untuk melakukan perencanaan pembelian. Sehingga dapat dipastikan keputusan pembelian yang dilakukan oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

4. Variabel keputusan tidak memiliki sebagai pengaruh sebagai mediator antara Store Atmospher terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini di karenakan pelanggan akan merasakan puas berada di dalam toko meskipun tidak melakukan pembelian. Dalam hal ini seperti ketika pelanggan pertama kali masuk kedalam toko akan di sambut dengan kesejukan di dalam toko dan menikmati musik kemudian pelanggan merasakan puas tanpa harus melakukan pembelian.

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperdalam dan menambah variabel yang di pengaruhi oleh Store Atmospher.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian dengan melihat perilaku konsumen dalam berbelanja di toko fadhilah fashion dengan menggunakan obyek yang berbeda dan lebih selektif sehingga mendapatkan hasil yang lebih beragam.
3. Bagi Fadhilah Fashion, hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam mengembangkan toko, baik dalam hal susasana toko maupun peleyanan yang ada di toko tersebut..

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan atau kelemahan antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan kepada responden tertentu saja dan waktu yang tertentu sehingga sampel di dominasi oleh beberapa kriteria saja di karenakan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti. Sehingga mengurangi kemampuan dalam mengeneralisir hasil penelitian
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh store atmospher terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan yang belum menunjukkan pengaruh keseluruhan dari pengaruh store atmospher itu sendiri.