

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Matahari Department Store Plaza Kabupaten Gresik.
2. Kualitas Layanan (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Matahari Department Store Plaza Kabupaten Gresik.
3. *Brand Image* (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Matahari Department Store Plaza Kabupaten Gresik.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut :

5.2.1. Bagi Aspek Manajerial

1. Melihat *mean* variabel *Store Atmosphere* (X_1) memiliki nilai terendah pada item Desain Interior Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store Plaza Kabupaten Gresik agar lebih bagus lagi dan diperbarui karena melihat pesaing diluar sana lebih modern .

2. Melihat *mean* variabel Kualitas layanan (X2) memiliki nilai terendah pada item fasilitas yang tersedia Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store Plaza Kabupaten Gresik tetapi sebaiknya lebih ditambah seperti wifi agar fasilitas yang diterima konsumen lebih nyaman lagi.
3. Melihat *mean* variabel *Brand Image* (X3) memiliki nilai terendah pada item kesetiaan konsumen Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store Plaza Kabupaten Gresik memberikan informasi tentang produk-produk yang dijual merupakan desain terbaru

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis melakukan penelitian tentang pengaruh *store atmosphere* (X1), kualitas layanan (X2) dan *brand image* (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di matahari department store plaza kabupaten gresik dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

. Menurut Swastha, (2006:29) bahwa ada 5 (lima) penggerak utama kepuasan pelanggan, yaitu : kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, lokasi, dan kemudahan untuk mendapatkan jasa. selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah-jumlah variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.