

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang fasilitas fisik, barang dagangan, kenyamanan, promosi, dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen Hero Supermarket, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Atribut citra toko berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen Hero Supermarket.
2. Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen Hero Supermarket.
3. Atribut citra toko dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen Hero Supermarket.
4. Atribut citra toko merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Hero supermarket.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran kepada Hero Supermarket Pondok Indah Mall:

1. Sangatlah penting pihak Hero Supermarket Pondok Indah Mall dalam menjaga kenyamanan berbelanja dengan memperluas ukuran bangunan toko, menjaga kebersihan toko dengan baik, serta mengatur lebih baik lagi pengaturan ruang kategori produk yang dijual.
2. Hero Supermarket harus mencari dan menemukan lokasi yang benar-benar strategis yang dapat memperkokoh kedudukannya dan suasana di dalam ruangan serta tata letak yang dapat menarik pengunjung lebih banyak, dikarenakan lokasi yang strategis itu merupakan salah satu faktor yang paling diperhatikan konsumen dalam berbelanja.
3. Hero Supermarket harus lebih memperlengkap produk yang dijualnya, menjaga kelengkapan produk-produk yang dijualnya, serta menjaga kualitas produk-produk yang dijualnya sehingga produk yang dijual sesuai dengan harapan konsumen.
4. Strategi promosi yang dijalankan hendaknya dirancang dengan lebih efektif dan selektif dengan terus mengikuti perkembangan situasi dan kondisi perekonomian maupun perilaku konsumen yang selalu berubah-ubah. Promosi yang banyak dilakukan oleh Hero Supermarket saat ini hanya melalui penyebaran flyer, dan koran saja, maka kegiatan promosi yang lain perlu ditambahkan seperti pemasaran langsung. Hal ini dapat lebih dianggap efektif dan efisien bagi masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu untuk berbelanja, dengan promosi ini mereka hanya menggunakan catalog yang telah dikirimkan oleh Hero ke rumah masing-masing sehingga dapat membantu perencanaan sebelum berbelanja atau pemesanan dapat juga dilakukan melalui telepon, internet, ataupun media lainnya, lalu barang yang mereka pesan diantar ke rumah.