



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul "Pengaruh Kinerja Logistik dalam suatu Toko yang dapat terhadap Loyalitas Konsumen STAR Summarecon Mall Serpong". Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) hipotesis:

- Kepuasan dengan pengalaman layanan secara langsung dan positif
 terkait dengan loyalitas pelanggan (H1). Hal ini dapat diartikan bahwa
 kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan STAR Summarecon Mall
 Serpong yang didasarkan pada pengalaman layanan yang dirasakan,
 secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- 2. Citra toko secara langsung dan positif terkait dengan kepuasan dengan pengalaman layanan (H2). Hal ini dapat diartikan bahwa elemenelemen yang terdapat dalam citra toko bagus dimata pelanggan maka secara langsung dapat memberikan pengaruh untuk terciptanya kepuasan pelanggan.
- 3. Kinerja logistik yang dirasakan pelanggan di dalam toko secara langsung dan positif terkait dengan kepuasan (H3a). Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kinerja logistik dalam suatu toko baik, maka dapat terciptanya kepuasan pelanggan.

- 4. Kinerja logistik yang dirasakan pelanggan dalam toko secara langsung dan positif terkait dengan citra toko (H3b). Hal ini berarti adanya hubungan antara persepsi mengenai kinerja logistik yang bagus dengan citra suatu toko.
- 5. Hubungan antara persepsi pelanggan tentang kinerja dan kepuasan logistik dimediasi oleh citra toko (H3c). Hal ini dapat diartikan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan tidak hanya dapat dinilai dari kinerja logistik suatu toko, akan tetapi didukung dari elemen-elemen lainnya (store image).

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Berdasarkan pada hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran kepada STAR Summarecon Mall Serpong antara lain:

- Penulis memberikan saran agar STAR Summrecon Mall Serpong memperhatikan kinerja logistik di dalam toko, hal ini dikarenakan ada beberapa faktor seperti shelf stock out, product accessibility, dan product information yang terlihat masih belum mendapat penilaian yang baik.
 - a. Untuk mengatasi masalah *shelf stock out*, penulis memberikan saran agar perusahaan mampu membuat kesepakatan dengan *supplier* mengenai jadwal datang barang baru, membuat peraturan mengenai fungsi dan kegunaan seluruh gudang. Berdasarkan pengalaman kegiatan yang penulis lakukan di STAR Summarecon

Mall Serpong dimana beberapa brand untuk di masing-masing department jarang adanya datang barang baru, sehingga barang yang dijual sudah broken size (stok barang sangat sedikit). Selain itu aturan mengenai fungsi dan kegunaan seluruh gudang yang belum jelas, hal ini jelas akan menghambat aktivitas operasional dalam hal pencarian stok barang mengingat setiap counter tidak memiliki space penyimpanan yang sama banyaknya. Manajemen gudang diperlukan agar aktivitas operasional seperti tenaga penjual (SPG atau SPB) yang melakukan penyimpanan barang baru atau barang yang akan diretur dapat meletakkan barang tersebut di gudang berdasarkan rak yang sudah ditentukan. Shelf stock out merupakan salah satu faktor yang mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja logistik dalam suatu toko, sehingga sebaiknya perusahaan harus memperhatikan hal tersebut agar kinerja logistik dalam toko dapat bagus dimata konsumen.

b. Untuk mengatasi masalah *product accessibility*, penulis memberikan saran kepada perusahaan agar dapat membuat aturan mengenai penjadwalan (jam tertentu) dalam melakukan pengisian stok barang atau saat ada kedatangan barang baru. Penulis berharap dengan adanya penjadwalan akan membuat konsumen yang ketika sedang berkunjung atau berbelanja ke STAR Summarecon Mall Serpong dapat merasa nyaman, tidak merasa terganggu, dan tenaga penjual (SPG atau SPB) dapat dengan fokus melayani konsumen. *Product accessibility* merupakan salah satu faktor yang dapat

- memberikan pengaruh terhadap kinerja logistik dalam suatu toko, sehingga sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan agar konsumen merasa nyaman ketika berkunjung ataupun berbelanja di STAR Summarecon Mall Serpong.
- c. Untuk mengatasi masalah *product* information, penullis memberikan saran agar setiap barang yang berada di toko harus dapat dipastikan bahwa terdapat barcode. Barcode tersebut akan memberikan kemudahan kepada SPG atau SPB yang sedang membantu backup counter lainnya. Selain itu penulis juga memberikan saran bahwa harus dapat dipastikan seluruh counter STAR Summarecon Mall Serpong terdapat informasi (berupa papan kecil bertuliskan new arrival) mengenai barang baru di Toko. Hal ini mungkin akan memberikan daya tarik kepada konsumen yang sedang berkunjung ke STAR Summarecon Mall Serpong. Product information juga termasuk dalam salah satu faktor yang mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja logistik dalam suatu toko, sehingga perusahaan juga sebaiknya mampu melakukan perbaikan agar logistik dalam suatu toko dapat berjalan dengan lancar.
- 2. Selain itu penulis juga memberikan saran kepada perusahaan, agar tetap mempertahankan faktor lainnya seperti *return*, *merchandising*, *layout* dan *personnel* yang secara keseluruhan sudah memiliki penilaian yang bagus dari responden. Dengan mempertahankan atau melakukan peningkatan terus, akan membuat konsumen merasa puas

dan setia untuk tetap berbelanja di STAR Summarecon Mall Serpong. Menjaga kesetiaan konsumen terhadap suatu toko memang sulit namun akan lebih sulit untuk mencari pelanggan baru, hal ini di dukung oleh Schiffman dan Wisenblit (2015) yang mengatakan bahwa akan lebih mahal dan sulit untuk mencari pelanggan baru daripada mempertahankan konsumen yang sudah ada.

- 3. *Merchandising* merupakan salah satu faktor memberikan pengaruh terhadap *store image*. Saran lain yang penulis dapat berikan kepada perusahaan terkait *merchandising* yaitu perusahaan melakukan survey mengenai barang yang sedang diminati. Hal ini dikarenakan berdasarkan persepsi dan pengalaman responden tergolong sering mengalami kehabisan stok barang yang menarik bagi mereka. Tujuan dilakukannya survey agar STAR dapat mengetahui mengenai barang apa saja yang sedang diminati atau sedang dicari di pasaran. Penulis berharap saran tersebut dapat memberikan pengaruh yang lebih baik dan positif terhadap *store image* STAR Summarecon Mall Serpong.
- 4. Terkait dengan *shopping aids and convenience*, penulis juga memberikan saran kepada perusahaan agar mampu menyediakan tas belanja merek STAR dengan harga terjangkau dan dapat dipakai berulang. Jikalau memungkinkan, bagi konsumen yang sudah membeli dan menggunakan tas tersebut di transaksi belanja selanjutnya akan diberikan *benefit* berupa potongan belanja atau sejenis lainnya. Peneliti berharap, hal tersebut akan mampu menciptakan suatu nilai tambah

dan rasa kenyamanan bagi konsumen ketika berbelanja di STAR Summarecon Mall Serpong

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penulis memiliki beberapa saran yang dapat berguna untuk penelitian selanjutnya, yaitu: pada penelitian ini, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan hanya sedikit, jika bisa dilakukan penyempuranaan model dengan memiliki variabel yang lebih banyak dan lengkap. Hal ini akan memberikan hasil yang lebih signifikan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan khususnya di dunia *fashion store*.