

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa data pada penelitian ini tidak semuanya memiliki kecocokan dengan model penelitian yang diajukan. Namun, untuk model pengukuran seluruh indikator memiliki kriteria *valid* dan seluruh variabel memiliki reliabilitas atau konsistensi pengukuran yang baik.

Berdasarkan model struktural dari keempat hipotesis penelitian yang diajukan ternyata hasil hipotesis tidak semuanya sesuai dengan hasil temuan Hsu, Huang, dan Swanson (2009). Sehingga hasil dari model struktural tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Store image* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *store image* yang ditunjukkan oleh Rumah Guguk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. *Store image* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *store image* yang baik dari Rumah Guguk membuat konsumen akan berusaha untuk menceritakan mengenai hal positif tentang Rumah Guguk, merekomendasikan kepada orang lain atau orang terdekat serta akan datang kembali dimasa yang akan datang.

3. *Travel distance* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *customer satisfaction*. Berdasarkan hasil wawancara (terdapat dalam lampiran 5) hal ini menunjukkan bahwa konsumen Rumah Guguk tidak terlalu mempermasalahkan jarak, baik jarak dari rumah konsumen ke Rumah Guguk jauh atau dekat. Jarak tidak menjadi masalah bagi konsumen Rumah Guguk dikarenakan ingin memberikan yang terbaik kepada hewan kesayangan mereka.
4. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intentions*. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang puas akan mengatakan hal-hal positif tentang Rumah Guguk. Kemudian konsumen akan datang kembali dimasa mendatang. Selain itu, semakin banyak teman dan kerabat yang akan diberi tahu mengenai Rumah Guguk, dikarenakan konsumen yang puas akan cenderung melakukan hal tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian, peneliti ingin agar penelitian ini memiliki dampak baik kepada perusahaan agar lebih baik lagi, maupun kepada peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian ini agar hasilnya dapat lebih komperhensif dan mendalam.

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi Rumah Guguk sebagai berikut:

1. Rumah Guguk dapat menjual *name tag custom* yang dapat dipasangkan di kalung anjing dengan desain yang menarik.
2. Rumah Guguk dapat membuat fasilitas taman bermain yang disewakan untuk pemilik dan hewan kesayangan sehingga dapat melatih, bermain, dan juga berolahraga bersama.
3. Rumah Guguk dapat membuat dan menerapkan *Standart Operational Procedure* (SOP) untuk karyawan sehingga terbiasa membantu konsumen dengan sabar dan sopan ketika menjawab pertanyaan seputar produk dan layanan, mampu menjelaskan kelebihan dan manfaat produk, kemudian mampu mengatasi masalah kehabisan stok barang.
4. Rumah Guguk dapat melatih karyawan untuk menyebutkan ulang nama produk, berat produk (kg), jenis produk untuk ukuran anjing (*puppies & adult*), dan jumlah unit.
5. Rumah Guguk menyalakan lampu disekitar meja kasir agar membuat suasana lebih elegan, serta membuat konsumen lebih mudah memilih produk dan mempermudah transaksi pembayaran.
6. Rumah Guguk dapat menambah LCD TV dengan menampilkan kegiatan-kegiatan yang pernah dibuat oleh Rumah Guguk, iklan layanan seperti *grooming*, berenang, dan poster *digital* yang dibuat dengan desain yang menarik.
7. Rumah Guguk dapat membuat *flyer* mengenai acara atau *gathering* di Rumah Guguk yang dapat diselipkan di dalam kantong belanja dan disekitar meja kasir.

8. Rumah Guguk dapat membuat bentuk majalah dinding dengan desain menyerupai bentuk tubuh anjing, meng-*update* setiap bulan isi majalah dinding, dan memberikan informasi menarik seperti tips-tips merawat bulu anjing.
9. Rumah Guguk dapat menjual produk yang berkualitas baik dengan harga yang sesuai. Kemudian memiliki stok yang mencukupi untuk produk-produk yang sering dicari oleh konsumen. Selain itu, Rumah Guguk juga perlu memperhatikan kebersihan kolam renang, etalase tempat anjing-anjing yang akan dijual, dampai dengan kebersihan hotel anjing.
10. Rumah Guguk dapat melepas beberapa jenis anjing sehingga konsumen dapat berinteraksi yang akhirnya dapat menciptakan pengalaman yang positif. Selain itu, karyawan yang ramah juga dapat menciptakan suasana yang menyenangkan karena konsumen merasa diterima dan dilayani dengan baik. Kemudian pelayanan cepat dan tepat yang melebihi harapan konsumen akan berdampak positif terhadap *behavioral intentions*.
11. Rumah Guguk dapat membuat survei dengan kuesioner yang dapat diisi oleh konsumen. Kemudian membuat kotak saran yang unik dan menarik agar konsumen ingin menuliskan saran untuk Rumah Guguk. Dimana hasil kritik dan saran harus ditindak lanjuti dengan evaluasi dan perubahan yang lebih baik.
12. Rumah Guguk dapat mengatur kembali tata letak produk-produk sesuai dengan kategori sehingga mempermudah konsumen untuk melihat dan mengambil produk tersebut.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 150 responden dimana cakupan daerahnya masih digabungkan maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memisahkan hasil responden yang berasal dari Bandung, Jakarta, dan sebagainya sehingga setiap daerah-daerah dapat diwakilkan dengan baik.
2. Dalam penelitian ini, untuk indikator *marketing attractiveness* peneliti hanya memberikan *screening* untuk responden yang sudah mengunjungi *website* maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan *screening* responden yang sudah melihat media sosial seperti instagram dan facebook. Hal tersebut perlu dilakukan karena melihat semakin berkembangannya pengguna media sosial.
3. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memberikan salah satu *screening* untuk responden yang baru pertama kali berkunjung dan berbelanja di Rumah guguk dalam waktu 3 bulan terakhir maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan *screening* responden yang hanya khusus datang ke Kota Bandung untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Guguk