

BAB 5

SIMPULAN dan SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), model yang digunakan dalam penelitian ini fit. Selanjutnya dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality perception* pada Toko Buku Gramedia.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *channel availability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *service quality perception* pada Toko Buku Gramedia.
3. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *service quality perception* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada Toko Buku Gramedia.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Manajemen Toko Buku Gramedia

Hasil penelitian dapat memberikan saran-saran bagi manajemen Toko Buku Gramedia:

- a. Memperhatikan *store atmosphere*, yaitu *general interior*. Karena salah satu indikator *store atmosphere* toko, yaitu *general interior*, dapat membantu meningkatkan persepsi yang positif konsumen terhadap toko.

- b. Memperhatikan kualitas pelayanan toko, terutama pada indikator reliabilitas dan daya tanggap. karena kualitas pelayanan toko yang meliputi daya tanggap dan reliabilitas di Toko Buku Gramedia masih kurang memuaskan dan harus ditingkatkan lagi menjadi lebih baik, sehingga dengan pelayanan toko yang baik, maka konsumen memiliki persepsi yang baik pula terhadap toko, sehingga konsumen merasa puas, nyaman, dan loyal berbelanja di toko buku Gramedia.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

Bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis atau lebih lanjut dapat meneliti lebih lanjut lagi tentang hubungan antara *store atmosphere* dengan *service quality perception*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. (2008). *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Aris. Ananda Jakarta: Mitra Utama.
- Berman, Barry and Joel R. Evans. (2007). *Retail management. 10th Edition*. New Jersey: Pearson – Prentice Hall.
- Durianto, D., Sugiarto., dan Budiman, L. J., (2004)., *Brand Equity Ten: Strategi memimpin Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fadhilah, M. I. (2015).Pengaruh *Store Atmosphere* dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada *The Summit Factory Outlet Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Hair, J.F., Black, W.C., Anderson, R.E., and Babin, B.J. (2014). *Multivariate Data Analysis 7th Ed*. Essex: Pearson Education Limited.
- Handayani, Desy & dkk. (2010). *The Official MIM Academy Coursebook Brand Operation*. Esensi Erlangga Group. Jakarta.
- Husna, Fadhilah Ghassani (2015) *Strategi Peritel Dalam Penataan Store Atmosphere Sebagai Stimuli Minat Beli Konsumen Generasi Y (Studi pada The Park Mall Solo Baru)*. Other thesis, Universitas Sebelas Maret.
- Kotler, Philip. (2012). *Marketing Management 14th Edition*.
- Levy, M. & Weitz, B. A. (2012). *Retailing management 8th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Neuman, W. L. (2007). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (5th Edition ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*.New York.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality*. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Putritamara, Jaisy.A et all. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan *Brand Image* pada Rumah Makan Ayam Goreng di soekarno-hatta, Malang, 11(1), 23-32.
- Santoso, S. (2014). Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan Amos 22. Jakarta: Elex Media Komputindo (Kompas Gramedia Group).
- Sutisna dan Pawitra dan Pawitra, (2001), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Taylor, D., Strutton, D., (2011). *Has e-marketing come of age? Modeling historical influences on post-adoption era Internet consumer behaviors*. *Journal of Business Research* 63, 950–95.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.
- Utami. (2012). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw Hill.
- Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. (2009). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel – PLS*. Jakarta. Penerbit: Salemba.