

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Bauran pemasaran ritel (*retail marketing mix*) pada unit usaha ritel Ziebar Minimarket mempunyai kategori sangat baik. Hal tersebut berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai bauran pemasaran ritel dimana baik bauran lokasi, bauran produk, bauran harga, bauran promosi, bauran susasna toko dan bauran pelayanan berada pada kategori sangat baik.
2. Loyalitas pelanggan pada unit usaha Ziebar Minimarket mempunyai kategori sangat baik, hal tersebut berdasarkan hasil analisis deskriptif dimana loyalitas pelanggan berada pada kategori sangat baik.
3. Terdapat pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 15,52%, terdapat pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 39,56%, terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 35,16%, terdapat pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 48,86%, terdapat pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 18,06%, terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 50,55% dan terdapat pengaruh lokasi, harga, promosi, suasana toko dan pelayanan (bauran pemasaran ritel) secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh sebesar 77,62%.

4. Upaya meningkatkan loyalitas pelanggan melalui bauran pemasaran ritel (*retail marketing mix*) diantaranya menjaga kenyamanan lingkungan Ziebar Minimarket untuk berbelanja, memperbanyak jenis produk yang ditawarkan, menjaga kualitas produk namun dengan harga yang masih kompetitif, mengadakan undian hadiah Ziebar Minimarket secara rutin, memperbaiki penataan barang di toko Ziebar Minimarket dan menyediakan fasilitas pembayaran *debit card* atau *e-money* dengan baik dan lengkap.

5.2 Saran

1. Pelayanan memberikan pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan maka hendaknya Ziebar Minimarket terus meningkatkan pelayanan terutama berdasarkan tanggapan terendah responden yaitu mengenai “Jam buka toko yang panjang.” Layanan jam buka tutup toko dapat diperpanjang menyesuaikan dengan jam pulang kantor mayoritas pelanggan yaitu jam 18:00 WIB.
2. Lokasi memberikan pengaruh terkecil terhadap loyalitas pelanggan maka hendaknya Ziebar Minimarket meningkatkan kemudahan pelanggan untuk berbelanja karena tanggapan terendah responden pada bauran lokasi adalah “Lokasi Ziebar Minimarket yang mudah dijangkau.” Kemudahan tersebut bisa didapatkan dengan mengadakan layanan *delivery order* atau yang lainnya.
3. Kepada pihak Ziebar Minimarket hendaknya secara terus-menerus memperbaiki dan meningkatkan setiap unsur bauran pemasaran ritel untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
4. Kepada pihak Koperasi hendaknya menjalankan semua upaya meningkatkan loyalitas pelanggan melalui bauran pemasaran ritel (*retail marketing mix*)

dengan sungguh-sungguh dan terus-menerus guna tercapainya tujuan perusahaan khususnya meningkatnya loyalitas pelanggan.



IKOPIN