

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terkait “Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*” dapat ditarik kesimpulan umum bahwa terbukti citra toko dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Adapun kesimpulan terperinci terkait dengan hipotesis-hipotesis penelitian, dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, tidak terbukti
2. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, tidak terbukti
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, terbukti
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, terbukti
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, terbukti
6. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, tidak terbukti
7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Rama *photocopy* Sukasari, Tangerang, terbukti

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis akan memberikan saran terhadap hasil kesimpulan yang hipotesisnya terbukti. Adapun saran-saran tersebut dikemukakan sebagai berikut.

1. Peningkatkan kualitas pelayanan yang disarankan, yaitu penambahan karyawan karena selama ini di rasa karyawan yang ada kurang memadai, melakukan pengecekan mesin *photocopy* secara rutin, menanggapi pelanggan dengan cepat, menerima saran dan kritik dari pelanggan, membantu memenuhi kebutuhan pelanggan, mempertahankan sikap empati terhadap permintaan atau keluhan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan berdampak kepada peningkatan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Peningkatan kepuasan pelanggan yang disarankan, yaitu membuat suasana toko yang nyaman, lahan parkir yang memadai, menjaga kualitas produk, meningkatkan kembali pelayanan melalui peningkatan visual toko salah satunya dengan memberikan keseragaman pakaian bagi karyawan yang berperan dalam toko. Keseragaman ini diharapkan dapat menarik minat dan daya tarik pelanggan untuk berbelanja dan menggunakan jasa di toko, serta dapat meningkatkan identitas toko itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri, Sofjan. (2012). *Strategic Marketing : Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa ; Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta. Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran (1st ed.)*. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Santosa, Paulus. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta. Andi (Anggota IKAPI).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tapaningsih, et. al. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Kab. Serang Banten. PT Sada Kurnia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

E-Book

- Elliyana, et al. (2022). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Malang. Ahlimedia Press.
- Fakhrudin, et al. (2022). *Bauran Pemasaran*. Yogyakarta. Deepublish.
- Firmansyah (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya. CV. Penerbit Qiara Media.
- Hamid, Rahmad, Solling & Anwar, Suhardi M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian : Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Rifa'i, Khamdan (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu.
- Udin, Moch Bahak (2021). *Buku Ajar Statistik Pendidikan*. Sidoarjo. UMSIDA

Press.

Jurnal

- Alfia, N., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Lipstik Wardah : Studi pada Pelanggan Lipstik Wardah di Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 32–44. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i1.1284>
- Amalia, L., & Rahmadhany, S. (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek , Pengalaman Merek terhadap Kepuasan Merek dan Loyalitas Merek Kosmetik Wardah. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 468–479. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.291>
- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). *INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research*, 3(6). <https://doi.org/10.52447/mmj.v11i1.6968>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan : dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*, 12(1), 1.
- Dewi, C., Bangun, A. A., Susilowati, R., & Iskandar, M. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(2), 193–203. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i2.1333>
- Dhirtya, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. 11(3), 549–568.

- Efendi, N., Lubis, T. W. H., & Ginting, S. O. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197–215. <https://doi.org/10.24912/je.v28i2.1626>
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademik Bina Sarana Infromatika*, 16(2), 168–176.
- Hanny, H., & Krisyana, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1115–1129. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.703>
- Idris, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Indomaret Di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 9(1), 1–12.
- Imaya, K. N., Anita, A., Indah, I., & Maolani, F. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko terhadap Kepuasan Konsumen Fotocopy di Kota Cirebon. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3155–3163. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3697>
- Izzah, F. N., Munfiah, A., Apriliani, S. T., Risdiyanti, V. P., & Pratiwi, R. (2022). Intensitas Kepercayaan Konsumen, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Customer Chatime Di Mall Ciputra Semarang. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(1), 47. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i1.5248>
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 672–680. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29180>
- Khotimah, K., & Nurtantiono, A. (2021). Pengaruh Produk, Persepsi Harga, Promosi dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah di Solo Raya. *Creative Research Management Journal*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.32663/crmj.v4i1.1827>
- Manurung, L., Syarifah, T., Kharimah, N., & Sari, A. M. (2021). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD. Terang Jaya Kisaran. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*.

- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487–493. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i5.53>
- Prakoso, M. A. (2020). *Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berimplikasi kepada Loyalitas Pelanggan Toko Indomaret Jakarta*. 5(5), 1–23.
- Pramono, Y. T., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 143–152.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Purwanto, M. T., & Handayani, S. R. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Citra Toko terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Toko Tirto di Kabupaten Brebes. *Jurnal Strategik*, 10(2), 1–23.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1279–1291.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2). <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Restuningtika, A., Muryati, M., & Survival, S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Roti Papa Cookies Seluruh Area Jawa Timur). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 3188. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3277>

- Rombe, E., & Ulandari, P. N. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi pada Sabnishop Di Kota Palu. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 358–367. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3701>
- Saharuddin, H., Gani, N., & Gani, I. (2024). Pengaruh Promosi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderating pada Bank Syariah Indonesia KCP Enrekang. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 2(7), 176–192.
- Santikayasa, I. M. A., & Santika, I. W. (2019). Peran Citra Toko Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(2), 1144. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i02.p20>
- Sari, I. W., & Amalia, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen (EBISMEN)*, 2(3), 248–266.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>
- Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Harga dan Keberagaman Produk Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran. *Jurnal Satyagraha*, 05(01), 37–47.
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 27–45. <https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.451>
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening : Studi Kasus pada Gojek di Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i1.1262>
- Utama, I. D. A. G. A., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6468. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p05>

Wibowo, D. U., Yulianto, E., & Sunarti. (2022). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Kesadaran Merek, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(1), 130–137. <https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/2605>

Wijatmoko, N., Tulhusnah, L., & Ediyanto. (2022). Pengaruh Harga dan Citra Toko terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Toko Nova di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(5).

Sumber Lain

Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Based Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2532119>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A