

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengujian pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Hipotesis 1 (H1) diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa secara parsial *Store atmosphere* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya*. Dapat disimpulkan bahwa adanya Suasana Toko atau *Store Atmosphere* (X1) yang baik akan menciptakan Kepuasan Pelanggan (Y) khususnya pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya*
2. Hipotesis 2 (H2) diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Produk (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya*. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk maka hal itu dapat mendorong atau mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya*
3. Hipotesis 3 (H3) diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa *Store atmosphere* (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dapat disimpulkan dengan adanya *Store atmosphere* yang bagus dan kualitas produk yang baik maka

secara bersama-sama akan menciptakan Kepuasan Pelanggan pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya*.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini menyajikan tingginya Kepuasan Pelanggan pada produk *Eiger Adventure Flagship* di *Store Merr Surabaya* bagi para pengguna produk Eiger karena adanya *Store atmosphere* dan Kualitas Produk sehingga membuat konsumen merasa puas dengan produk-produk Eiger. Sehingga diharapkan kedepannya Eiger tetap bisa mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas produk agar konsumen tidak merasa kecewa dengan produk Eiger dan juga Eiger store tetap bisa mempertahankan dan juga memperbaharui suasana toko yang telah diterapkan sekarang karena dari hasil penelitian ini hampir keseluruhan responden menyukai suasana toko Eiger. Karena dengan produk yang berkualitas dan suasana toko yang menyenangkan akan menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan adanya rasa puas yang dirasakan pelanggan maka pelanggan akan mejadai loyal terhadap *brand* Eiger. Diharapkan Eiger Adventure Flagship Store Merr Surabaya mengikuti perkembangan era global dalam perekonomian dan bisa bersaing dengan perusahaan lain agar dapat melanjutkan kelangsungan bisnis.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang baik untuk penelitian selanjutnya, dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat

memperbaiki kekurangan maupun keterbatasan dari data penelitian ini. Disarankan untuk menambah metode penelitiannya dengan digabung oleh data kualitatif berupa wawancara agar mendapat hasil yang lebih menyeluruh, spesifik, akurat dan obyektif. Lalu dapat pula menambah variabel agar penelitian dapat terbaru sehingga menambah manfaat juga untuk calon pembaca selanjutnya.

3. Bagi Pengguna Produk Eiger dan Masyarakat

Bagi pengguna produk Eiger dan masyarakat, diharapkan selalu memberikan kesan dan pesan teradap produk Eiger agar kedepannya Eiger dapat mengevaluasi produknya menjadi lebih baik dari sebelumnya.