

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berpedoman pada luaran dan pembahasan riset yang telah dilaksanakan melewati tahapan pengoleksian data, pemrosesan data, hingga analisis data mengenai pengaruh keragaman produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya didapatkan simpulan, yakni :

1. Berpedoman pada analisa data uji hipotesis menggunakan uji F diperoleh informasi yakni variabel independen keragaman produk, kualitas produk maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada variabel ketetapan transaksi secara simultan. Hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni sebesar $186,566 > 2,70$ serta nilai signifikansinya $< 0,05$ yakni $0,000 < 0,05$ dengan persentase pengaruh sebesar 85,4%. Oleh karena itu, diambil kesimpulan bahwa H_1 diterima, yang menunjukkan keragaman produk, *store atmosphere* serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya.
2. Berpedoman pada analisa memanfaatkan uji t diperoleh hasil nilai uji t pada variabel keragaman produk (X_1) pada kepuasan pelanggan Sports Station sebesar $7,225 > 1,984$. Pada variabel *store atmosphere* (X_2) terhadap kepuasan pelanggan Sports Station sebesar $3,044 > 1,984$. Pada variabel kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan Sports

Station sebesar $2,711 > 1,984$. Berdasarkan hal tersebut, diambil simpulan yakni H_2 diterima, yang menunjukkan keragaman produk, *store atmosphere*, serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Sports Station Galaxy Mall Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan riset yang dilakukan secara keseluruhan yang didapatkan, terdapat beberapa saran dari peneliti yaitu :

a. Bagi Pelaku Bisnis

Pelaku bisnis disarankan untuk terus mengembangkan dan memperluas keragaman produk yang ditawarkan, dengan melakukan riset pasar untuk memahami preferensi dan kebutuhan konsumen agar produk yang disediakan lebih relevan dan menarik. Selain itu, *store atmosphere* juga dapat diperhatikan untuk kepuasan para pelanggan. Pelaku bisnis juga harus memberikan perhatian khusus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Telah terbukti pada penelitian ini ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi pada perusahaan dalam meningkatkan penjualan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk mempertimbangkan variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan selain keragaman produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan, seperti faktor psikologis, sosial, atau budaya, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Penelitian lebih lanjut juga dapat dilakukan di berbagai sektor industri untuk membandingkan pengaruh keragaman produk, *store atmosphere*, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, agar supaya dapat berkontribusi pada pengembangan wawasan tentang dinamika pasar.