

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan dan Saran

5.1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pelanggan The Southbank Club terhadap *store atmosphere* The Southbank Club dinilai cukup baik karena nilai jumlah dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 326 berada pada interval 262 - 342. Adapun pernyataan yang memiliki nilai tertinggi 371 yaitu Papan nama The Southbank Club terlihat jelas dan nilai terendah sebesar 302 yaitu Area parkir The Southbank Club luas..
2. Persepsi pelanggan The Southbank Club terhadap harga yang diberikan dapat dikatakan baik, karena nilai jumlah dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 360 berada pada interval 343 - 423. Adapun pernyataan yang memiliki nilai tertinggi 374 yaitu harga yang ditawarkan oleh southbank terjangkau dan nilai terendah sebesar 342 yaitu besarnya uang yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang didapat dari club.
3. Loyalitas pelanggan pada The Southbank Club dapat dikatakan baik, karena nilai jumlah dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 351 berada pada interval 343 - 423. Adapun pernyataan yang memiliki nilai tertinggi 376 yaitu membeli produk lain yang ditawarkan southbank dan nilai terendah sebesar 334 yaitu bersedia melakukan pembelian ulang di southbank.
4. Besarnya pengaruh *store atmosphere* dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada The Southbank Club berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *store atmosphere* memiliki pengaruh sebesar 19,71% terhadap

loyalitas pelanggan serta variabel harga memiliki pengaruh sebesar 7,51% terhadap loyalitas pelanggan serta pengaruh secara keseluruhan sebesar 52,71%.

5.1.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka saran yang dapat penulis kemukakan berdasarkan penilaian di bawah rata-rata antara lain sebagai berikut.

1. Manajemen The Southbank Club perlu menciptakan suasana yang lebih energik dan membuat konsumen nyaman dan ruangan lebih diperluas, agar ruangan tidak sumpek. Interiornya pun lebih dipercantik dengan memberikan kesan elegan. Selain itu *dancefloornya* lebih diperluas, dan juga jarak bangku-kebangku lebih diperlebar sehingga mudah berlalu lalang.
2. Manajemen perlu melakukan evaluasi atas harga yang ditawarkan agar sesuai dengan kualitas yang diterima oleh konsumen, harga seperti minuman dan makanan yang mahal dibanding di club-club lainnya, karena tidak semua pengunjung adalah para pekerja tetapi juga banyak kalangan mahasiswa.
3. Manajemen perlu mengupayakan agar tercipta kesediaan pelanggan untuk datang dan melakukan pembelian ulang di southbank Club. Manajemen dapat memberikan penawaran menjadi *member* dan memberikan diskon pada saat-saat tertentu.