

## BAB V

### HASIL SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Suasana Toko (X1) dan Pengalaman Pelanggan (X2) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai Fhitung sebesar 150,155 ( $F_{hitung} 150,155 > F_{tabel} 3,088$ ). Yang artinya variabel suasana toko (X1) dan pengalaman pelanggan (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang memiliki nilai sebesar 75 %, sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini
2. Variabel suasana toko (X1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal tersebut dibuktikan dengan uji T dengan nilai Thitung 4,771 ( $T_{hitung} 4,771 > T_{tabel} 1,985$ )
3. Variabel Pengalaman Pelanggan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai Thitung 4,923 ( $T_{hitung} 4,923 > T_{tabel} 1,985$ )

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan dalam kesimpulan diatas, maka selanjutnya penulis akan menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan pengalaman pelanggan yang baik dimata pelanggan, *Aeon Mall Jakarta Garden City diharapkan* mampu meningkatkan suasana toko semenarik mungkin agar mampu menarik perhatian banyak konsumen yang melihatnya, sehingga keunikan dan fasilitas yang ditawarkan dapat dimengerti dengan baik sehingga membuat pelanggan kembali lagi berkunjung atau berbelanja di *Aeon Mall JGC*.
2. Untuk mempertahankan Kepuasan Pelanggan, *Aeon Mall JGC* harus lebih meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan, dengan cara memberika *training* serta *brifing* kepada *staff* tentang bagaimana melayani pelanggan dengan baik
3. *Aeon Mall JGC* harus mampu memberika suatu kepercayaan dan kenyamanan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas berkunjung atau berbelanja di *Aeon Mall JGC* sehingga pelanggan akan kembali lagi.