

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Store Layout, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen di KDS Bojonegoro, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Store Layout terhadap Loyalitas Konsumen

Hasil uji t menunjukkan bahwa Store Layout berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di KDS Bojonegoro. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penataan tata letak toko yang meliputi kemudahan navigasi, kenyamanan ruang, visibilitas produk, efisiensi tata letak, dan alur pergerakan konsumen, maka semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen. Tata letak toko yang baik mampu menciptakan pengalaman berbelanja yang nyaman sehingga mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan tetap setia berbelanja di KDS Bojonegoro.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di KDS Bojonegoro. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kemampuan memberikan informasi produk, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, mampu meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan pelayanan yang berkualitas, konsumen akan merasa puas dan memiliki kecenderungan untuk terus melakukan pembelian di KDS Bojonegoro.

3. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen

Hasil uji t menunjukkan bahwa Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di KDS Bojonegoro. H Variabel Keragaman Produk memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin lengkap dan beragam produk yang tersedia, maka semakin besar kemungkinan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dalam satu tempat sehingga meningkatkan loyalitas konsumen. Ketersediaan berbagai pilihan produk memberikan kemudahan bagi konsumen dan menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih efektif serta efisien.

4. Pengaruh Store Layout, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil uji F, Store Layout, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di KDS Bojonegoro. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan Loyalitas Konsumen. Selain itu, hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebagian besar variasi Loyalitas Konsumen dapat dijelaskan oleh Store Layout, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan loyalitas konsumen dapat dilakukan melalui pengelolaan tata letak toko yang baik, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyediaan produk yang lengkap dan beragam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Bagi KDS Bojonegoro

1. KDS Bojonegoro disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap tata letak toko agar konsumen lebih mudah menemukan produk yang dibutuhkan. Penataan produk yang lebih sistematis dan penambahan petunjuk arah pada area tertentu dapat meningkatkan kenyamanan berbelanja konsumen.
2. KDS Bojonegoro disarankan untuk terus menambah dan memperbarui variasi produk sesuai dengan kebutuhan dan tren pasar. Keragaman produk yang lengkap akan memberikan lebih banyak pilihan kepada konsumen sehingga mereka tidak perlu berbelanja ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas konsumen, seperti harga, promosi, lokasi, kepuasan pelanggan, citra toko, suasana toko (store atmosphere), maupun kualitas produk.
2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda, seperti minimarket, supermarket, pusat perbelanjaan modern, maupun usaha ritel lainnya sehingga diperoleh hasil yang lebih luas dan dapat dibandingkan.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan cakupan wilayah penelitian agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada konsumen KDS Bojonegoro sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada seluruh perusahaan ritel atau daerah lainnya.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada Store Layout, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk, sedangkan masih terdapat berbagai faktor lain yang dapat memengaruhi Loyalitas Konsumen namun belum diteliti dalam penelitian ini.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sehingga jawaban yang diberikan responden sangat bergantung pada persepsi, pemahaman, dan tingkat kejujuran masing-masing responden pada saat mengisi kuesioner.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggali secara mendalam alasan, motivasi, dan pengalaman konsumen yang memengaruhi loyalitas mereka terhadap KDS Bojonegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhiryananda, R. (2021). The Influence Of Store Layout, Product Diversity, And Product Quality On Purchasing Decisions. *Al-Kharaj: Journal Of Economics, Business & Entrepreneurship*, 3(2), 154–168.
- Alifia, F. A., & Nirawati, L. (2025). The Influence Of Product Diversity, Store Atmosphere, And Service Quality On Customer Satisfaction At Sports Station Galaxy Mall Surabaya. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (IJSE)*, 8(2), 6920–6939.
- Ambarita, L. G., Sekarningsih, P. R., & Lestari, Y. (2023). The Effect Of Product Quality And Service Quality, Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *Indonesian Marketing Journal*.
- Anggitaningsih, R. (2023). *Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya*.
- Ardiansyah, F., Mursito, B., & Maryam, S. (2019). *Analisis Kualitas Produk, Diversifikasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Pasar Gedhe Solo)*.
- Arseto, D. D. (2023). *Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Ritel Modern*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Berman, B., & Evans, J. R. (2018). *Retail Management: A Strategic Approach*. Pearson.
- Borges, A., Babin, B. J., & Spielmann, N. (2021). Gender Orientation And Retail Atmosphere: Effects On Value Perception. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 58, 102297.
- Brawijaya, J. I. M. F. U. (2025). The Impact Of Service Quality, Product Quality And Store Atmosphere On Customer Loyalty. *Journal Of Economics And Business*, 13(1).
- Briesch, R. A., Chintagunta, P. K., & Fox, E. J. (2009). How Does Assortment Affect Grocery Store Choice? *Journal Of Marketing Research*, 46(2), 176–189. <https://doi.org/10.1509/Jmkr.46.2.176>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches (5th Ed.)*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Cronin, J. J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension. *Journal Of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Dini, F. R., Junianto, M., Nugraha, Y. A., Napitupulu, R. A. A., Putri, M., & Anggraini, N. (2025). Consumer Loyalty Based On Service Quality And Customer Satisfaction. *Journal Of Applied Management And Business*, 6(2). <https://doi.org/10.37802/Jamb.V6i2.1280>

- Djakaria, R., Yusuf, M., & Rahman, A. (2024). **Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Industri Ritel Modern.** *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 118–130.
- Fasius, F. (2025). **The Role Of Retail Internal Factors On Customer Loyalty.** *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Field, A. (2018). **Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (5th Ed.).** Sage Publications.
- Foroudi, M., Gupta, S., Kitchen, P. J., & Foroudi, P. (2021). The Effect Of Store Environment On Customer Loyalty: Evidence From Retailing. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 60, 102480. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102480>
- Ghozali, I. (2021). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26.** Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). **Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.** Erlangga.
- Gunawan, D., Nainggolan, R., & Effendi, L. V. (2024). The Effect Of Product Quality And Price On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 13(1). <https://doi.org/10.37715/Jee.V13i1.4379>
- Hadita, A., & Navanti, D. (2024a). The Effect Of Product Quality On Customer Loyalty In Retail Sector. *Journal Of Business Research*.
- Hadita, & Navanti. (2024b). **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.** *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 89–102.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). **Multivariate Data Analysis (8th Ed.).** Cengage Learning.
- Hakim, L. (2024a). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Modern*, 10(1), 33–47.
- Hakim, L. (2024b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Sektor Ritel. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Hanaysha, J. R. (2025). Impact Of Store Design And Visual Merchandising On Consumer Behavior And Loyalty. *Journal Of Retailing And Consumer Services*.
- Hanaysha, J. R., Shriedeh, F., & Gulseven, O. (2025). **Impact Of Website Quality, Product Assortment, Customer Reviews, And Perceived Service Quality On Online Loyalty.** *Cogent Business And Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2433706>
- Hussain, R., & Ali, M. (2020). Effect Of Store Atmosphere On Consumer Purchase Intention. *International Journal Of Marketing Studies*, 12(2), 45–60.
- Jiang, Y., & Wang, C. L. (2022). The Impact Of Store Layout On Consumer Behavior. *Journal Of Retailing*, 98(1), 75–90.

- Kotler, P. (1973). Atmospherics As A Marketing Tool. *Journal Of Retailing*, **49(4)**, 48–64.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (16 (Ed.))*. Pearson.
- Kumar, A., & Singh, R. (2023). Retail Zoning Strategies And Their Impact On Customer Behavior. *Journal Of Retail Management*, **11(2)**, 100–115.
- Kumar, S., & Singh, R. (2023). Store Zoning And Its Impact On Consumer Buying Behavior. *Retail And Consumer Studies Journal*.
- Kusuma, D., & Santoso, B. (2023). Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, **9(1)**, 22–35.
- Kuwatno. (2025). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Pemasaran*, **13(1)**, 77–90.
- Lee, S. (2021). Visual Merchandising And Consumer Perception In Retail Environment. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, **59**, 102390.
- Lestari, F., Faletihan, F., & Mulatsih, S. (2023). Strategi Pemulihan Ekonomi Pada Sektor Ritel (Studi Kasus Supermarket/Hypermarket Di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*.
<https://ejournal.raharja.ac.id/index.php/jmari/article/view/3126>
- Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2019). *Retailing Management*. Mcgraw-Hill.
- Lindawati, Sume, S. A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, **3(1)**. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i1.3823>
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan D'Besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
<https://doi.org/10.21274/reinforce.v2i1.6472>
- Mantratzis, P., Tsiotras, G., Tsironis, L. K., & Gotzamani, K. (2023). Exploring The Impact Of Supermarket Store Layout And Atmospheric Elements On Consumer Behavior: A Field Research Study In Greece. *Journal Of Marketing Analytics*. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00249-0>
- Mughni, M. R. A., & Hussein, A. S. (2023). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, **2(2)**.
<https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.2.02>
- Nguyen, T. H. (2023). Space Management In Retail Stores And Its Impact On Customer Experience. *Retail And Consumer Studies*, **17(3)**, 210–225.
- Nurfitri, A. R., Setyaningsih, E., & Winarsih. (2024). Fenomena Bisnis Ritel E-Commerce Di Indonesia Serta Dampak Dan Peluangnya Terhadap Bisnis Ritel Tradisional. *YUME: Journal Of Management*, **7(3)**.
<https://journal.steamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7553>

- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal Of Marketing*, 63, 33–44.
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide To Data Analysis Using IBM SPSS* (7th Ed.). Mcgraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pranata, A. (2025). The Influence Of Customer Service And Product Diversification On Customer Loyalty. *Jurnal Ilmiah Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan (JIMKES)*, 13(3).
- Pranata, I., & Ingga, I. (2023). Pengaruh Keragaman Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penerbit PT. Global Offset Sejahtera. *Management & Accounting Research Journal Global*, 7(2), 54–60. <https://Jurnal.lkbis.Ac.Id/Index.Php/Global/Article/View/554>
- Pratama, A., & Lestari, S. (2023). Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal SDM*, 6(1), 15–28.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2023). Consumer Perception Measurement Using Questionnaire Method In Retail Sector. *Jurnal Manajemen Ritel*, 7(2), 112–120.
- Putra, R., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh Interaksi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen SDM*, 8(2), 90–105.
- Putri, A. (2025a). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pemasaran Modern*, 10(2), 110–125.
- Putri, A. (2025b). The Role Of Trust In Building Customer Loyalty. *Journal Of Consumer Behavior*.
- Putri, D. A., & Wiyadi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah*, 6(5). <https://Doi.Org/10.47467/Alkharaj.V6i5.2266>
- Putri, S. K. (2016). *Pengaruh Store Layout Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Daiso Japan Paris Van Java Bandung*.
- Radarbojonegoro. (2026). *Radar Bojonegoro*.
- Rahman, A. (2022). Store Environment And Service Quality On Customer Satisfaction. *Journal Of Retail And Marketing*, 6(1), 25–40.
- Rahmawati, D., & Suryani, T. (2023a). Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 45–56.
- Rahmawati, D., & Suryani, T. (2023b). Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 100–115.
- Rahmawati, D., & Suryani, T. (2023c). Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 100–115.

- Rahmawaty, A. (2025). The Influence Of Product Diversity On Consumer Purchase Decisions And Loyalty. *Journal Of Business And Marketing Research*.
- Rivani, E., Budiyaniti, E., & Permana, S. H. (2020). **Building Synergy Between Indonesia's Traditional And Modern Retail Industries With E-Commerce. *Kajian: Menjembatani Teori Dan Persoalan Kebijakan Publik*, 25(2).** <https://Jurnal.Dpr.Go.Id/Index.Php/Kajian/Article/View/3879>
- Riyadi, M. E. Y., & Erdiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 356–367. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V7i2.23357>
- Sari, D., & Nugroho, H. (2022). Strategi Pemasaran Dan Variasi Produk Dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 7(2), 55–70.
- Setini, M. (2025). The Role Of Service Quality In Enhancing Customer Loyalty: Evidence From Retail Industry. *International Journal Of Data And Network Science*.
- Silva, M., & Gomes, R. (2023). Product Placement Strategy In Retail And Its Impact On Consumer Behavior. *Journal Of Retail Strategy*, 9(1), 44–59.
- Sirait, S., & Purwianti, L. (2024). Analisis Pengaruh Service Quality, Product Quality, Brand Image, Store Atmosphere Dan Price Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 6(4). <https://doi.org/10.32493/JEE.V6i4.41137>
- Sivapalan, A., Shankar, A., Das, M., & Konalingam, K. (2022). **How To Enhance Customer Loyalty To Retail Stores Via Retail Service Quality Practices? A Moderated Mediated Mechanism. *Services Marketing Quarterly*, 43(4), 445–465.** <https://doi.org/10.1080/15332969.2021.1997504>
- Sudin, S. (2025). The Influence Of Store Attributes On Customer Loyalty In Retail Sector. *Advances In Business Research Journal*.
- Sudin, S., Rahma, R., & Utama, I. G. N. S. (2025). Penguatan Loyalitas Konsumen Ritel Lokal Melalui Peningkatan Suasana Toko, Keragaman Produk, Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(4), 735–747. <https://journal.yp3a.org/index.php/akua/article/view/5676>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, E., & Baene, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.51544/Jmm.V8i1.5283>
- Timotius, E., & Putra, R. D. W. (2023). Store Layout And Purchase Intention: Unraveling A Complex Nexus On Indonesian Minimarket. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 190–207. https://doi.org/10.22441/Jurnal_Mix.2023.V13i1.013
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Turley, L. W., & Milliman, R. E. (2000). Atmospheric Effects On Shopping Behavior: A Review Of The Experimental Evidence. *Journal Of Business Research*,

49(2), 193–211.

Upamannyu, N. K., & Bhakar, S. S. (2013). Linking Customer Loyalty To Customer Satisfaction And Store Image: A Structural Model For Retail Stores. ***International Journal Of Management And Business Research*, 3(4), 335–351.**

Zhang, Y. (2021). Product Visibility And Its Influence On Consumer Purchase Decision. ***Journal Of Consumer Behavior*, 20(3), 345–360.**