BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan teknik analisis data yang peneliti lakukan mengenai *Store Image* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Studio Foto Tustel 110 Sukabumi. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Store image* di studio foto Tustel 110 Sukabumi dirasa belum optimal dan belum sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut terlihat dari kurangnya *atmosphere* serta fasilitas yang tersedia di studio foto Tustel 110 Sukabumi
2. *Service quality* di studio foto Tustel 110 Sukabumi dirasa belum maksimal dan belum sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut terlihat dari kurangnya *reliability* atau kehandalan fotografer dalam mengambil gambar.
3. Kepuasan konsumen di studio foto Tustel 110 Sukabumi dirasa belum sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Hal tersebut terlihat dari adanya ketidak sesuaian ekspektasi dengan kenyatan yang diterima oleh konsumen.
4. Hasil perhitungan mengenai pengaruh secara individu (parsial) menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *store image* terhadap kepuasan konsumen

5. Hasil perhitungan mengenai pengaruh secara individu (parsial) menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan konsumen studio foto Tustel 110 Sukabumi.
6. Hasil perhitungan *store image* dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama (simultan) menunjukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *store image* dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut merupakan hasil dari hipotesis yang dilakukan oleh peneliti pada konsumen yang telah menggunakan jasa studio foto Tustel 110 Sukabumi.

1.2 Saran

Berdasarkan dari simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada studio foto Tustel 110 Sukabumi sebagai berikut:

1. Perusahaan harus dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi *store image, service quality* dan kepuasan konsumen.
2. Perusahaan harus mampu meningkatkan *store image* pada perusahaan khususnya untuk meningkatkan dan memperbarui fasilitas fisik yang ada di studio foto
3. Perusahaan harus mampu meningkatkan *service quality* terutama dalam hal kehandalan fotografer.
4. Hal tersebut menjadi evaluasi bagi perusahaan agar dapat memperhatikan serta meningkatkan lagi kepuasan konsumen studio foto Tustel 110 Sukabumi.