

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam pembahasan pada penelitian ini telah diketahui tentang bagaimana pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel *Customer Satisfaction*, *Trust* dan *Corporate Reputation* sehingga bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui dalam pembahasan secara parsial variabel *Customer Satisfaction* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pengguna laptop merek Lenovo pada mahasiswa IAIN Kudus. Pernyataan tersebut, dibuktikan dengan hasil perbandingan antara nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan dengan membandingkan antara nilai t hitung $5,236 >$ nilai t tabel $1,989$. Dalam pengujian regresi linier berganda menunjukkan hasil positif senilai $0,931$ dengan perolehan persentase $93,1\%$, yang artinya apabila *Customer Satisfaction* mengalami peningkatan maka *Customer Loyalty* juga ikut semakin baik. Berdasarkan perolehan tersebut perusahaan laptop Lenovo harus selalu meningkatkan kepuasan pelanggan, sebab semakin pelanggan merasa puas maka semakin kuat juga loyalitas pelanggan kepada laptop merek Lenovo.
2. Diketahui sebuah pembahasan dalam penelitian ini secara parsial variabel *Trust* mempunyai pengaruh yang positif akan tetapi tidak signifikan secara optimal terhadap *Customer Loyalty* pengguna laptop merek Lenovo pada mahasiswa IAIN Kudus. Pernyataan tersebut, dapat dibuktikan dengan perbandingan antara nilai signifikansi $0,071 > 0,05$ dan hasil dari perbandingan antara nilai hitung $1,827 <$ nilai t tabel $1,989$. Dalam pengujian regresi linier berganda menunjukkan hasil positif yaitu $0,359$ dengan perolehan persentase $35,9\%$, maksudnya apabila *Trust* sedang mengalami peningkatan maka *Customer Loyalty* juga ikut mengalami peningkatan tetapi tidak optimal. Berdasarkan perolehan tersebut perusahaan laptop merek lenovo harus meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap produk laptop Lenovo, karena apabila pelanggan semakin percaya kepada produk laptop Lenovo, maka akan menambah tingkat loyalitas pelanggan.
3. Dalam pembahasan pada penelitian ini secara parsial diketahui bahwasannya variabel *Corporate Reputation* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pengguna laptop merek Lenovo pada mahasiswa IAIN Kudus.

Pernyataan tersebut bisa dibuktikan dengan hasil perbandingan antara nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan hasil perbandingan antara nilai t hitung $2,962 >$ nilai t tabel $1,989$. Dalam pengujian regresi linier berganda menunjukkan hasil yang positif yaitu $0,433$ dengan perolehan persentase senilai $43,3\%$, dengan artian bahwasannya apabila *Corporate Reputation* sedang mengalami peningkatan maka peningkatan juga akan dialami oleh *Customer Loyalty*. Berdasarkan peroleh dalam penelitian ini perusahaan bisa untuk meningkatkan reputasi perusahaan dengan menciptakan inovasi-inovasi baru agar pelanggan semakin yakin dan loyal terhadap perusahaan.

4. Hasil pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengujian secara simultan diketahui bahwasannya variabel *Customer Satisfaction*, *Trust* dan *Corporate Reputation* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap *Customer Loyalty* pengguna laptop merek Lenovo pada mahasiswa IAIN Kudus. Pernyataan tersebut, dapat dibuktikan dengan membandingkan antara nilai F hitung $89,711 >$ nilai F tabel $2,70$ dan perolehan dari hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dalam pengujian koefisien determinasi atau R^2 memperoleh nilai *Adjusted R Square* yaitu $0,737$ dengan tingkat persentase senilai $73,7\%$. Hal ini menunjukkan pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat mempunyai pengaruh yang positif dengan nilai $73,7\%$ dan kelebihan diluar dari pengujian dalam penelitian ini senilai $26,3\%$. Sehingga bisa didapatkan kesimpulan dalam penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh dan bersifat positif dengan persamaan regresi yang semakin baik.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam sebuah penelitian tidak luput dari ketidaksempurnaan, walaupun dilaksanakan dengan semaksimal mungkin akan tetapi masih ada keterbatasan dalam penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih sedikit antara lain *customer satisfaction*, *trust* dan *corporate reputation*. Tidak hanya itu saja, dalam pengambilan sampel ruang lingkungannya hanya pengguna laptop merek Lenovo pada Mahasiswa IAIN Kudus, alangkah baiknya apabila pengambilan sampel dilakukan secara lebih luas lagi misalnya pengguna sekabupaten Kudus. Dalam metode pengumpulan data masih menggunakan kuesioner secara tidak langsung atau online, alangkah baiknya bisa

ditambahkan metode wawancara secara langsung, agar perolehan data pada penelitian diperoleh secara teratur dan lengkap.

C. Saran-Saran

Dalam pembahasan keterbatasan penelitian tersebut, dibuktikan bahwa tidak ada kesempurnaan dalam penelitian, dengan begitu saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam penelitian selanjutnya, alangkah baiknya peneliti menambah variabel bebas lebih banyak lagi, sebab dengan menambah variabel bebas penelitian lebih efektif.
2. Dalam penelitian selanjutnya, alangkah baiknya jangkauan pada pengambilan sampel lebih luas lagi, sehingga data dalam pengambilan sampel bisa diasumsikan sebagai data yang sesuai dan konkret.
3. Dalam penelitian selanjutnya, alangkah baiknya peneliti tidak hanya metode angket/kuesioner saja, melainkan menambahkan metode wawancara sehingga pengambilan data bisa menghemat waktu penelitian dan target penelitian bisa dipastikan benar adanya dikarenakan pengguna laptop tidak semua menggunakan laptop merek Lenovo.

D. Penutup

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan hidayah dan karunia Nya serta sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW agar kelak mendapatkan syafaatnya diyaumul akhir.

Dengan demikian, penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir perkuliahan dengan baik. Akan tetapi penulis menyadari bahwa dalam penulisan tidak luput dari ketidaksempurnaan. Jadi, penulis mengharapkan kritik dan sarannya bagi pembaca demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahannya dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis dan pembaca. *Amin ya rabbal alamin.*