

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018-2021, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu IM3 pada mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018-2021 dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,066 > 1,663$) atau nilai signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula retensi pelanggan pengguna kartu IM3.
2. Hambatan beralih berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu IM3 pada mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018-2021 dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,244 > 1,663$) atau nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi hambatan beralih maka semakin tinggi pula retensi pelanggan pengguna kartu IM3.
3. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan pengguna kartu IM3 pada mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018-2021 dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($8,944 > 1,663$) atau nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan maka semakin tinggi pula retensi pelanggan pengguna kartu IM3.

B. Saran

1. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk lebih memperluas dan mengembangkan variabel penelitian, indikator dan kerangka teori karena masih banyak variabel lain yang dapat dipertimbangkan untuk diteliti lebih lanjut.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan dengan menggunakan lebih banyak sampel atau perpanjangan waktu penelitian guna meningkatkan keakuratan hasil temuan.