

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *people* (X1) pada UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati yaitu dengan nilai koefisien regresi bernilai positif 0,248. Hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan *people*, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen sebesar 0,248 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Selain itu juga dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,378 > 1,860$). Sehingga H_1 diterima, bahwa terdapat pengaruh antara *people* terhadap loyalitas konsumen. Hasil pengujian regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, artinya *people* terdapat pengaruh signifikan antara pengaruh *people* terhadap loyalitas konsumen.
2. Variabel *process* (X2) pada UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati yaitu dengan nilai koefisien regresi bernilai positif 0,545. Hal ini menyatakan bahwa dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *process*, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen sebesar 0,545 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Tetapi uji hipotesis untuk variabel *process* memperoleh hasil nilai uji t hitung $> t$ tabel ($8,513 > 1,860$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,050$) maka H_1 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pengaruh *process* terhadap loyalitas konsumen.
3. Variabel *physical evidence* (X3) pada UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati yaitu dengan nilai koefisien regresi bernilai positif = 0,433 atau 43,3% ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *physical evidence*, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen sebesar 0,433 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Selain itu juga

dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,641 > 1,860$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,050$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya *physical evidence* terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical evidence* terhadap loyalitas konsumen.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.
2. Kurangnya variabel penelitian yang dimasukkan dalam model sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas. Variabel lain yaitu promosi, pemasaran dan lain-lain.
3. Kurang maksimalnya pelayanan pada UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati sehingga penelitian ini kurang maksimal dan lebih mengarah ke *physical evidence*.

C. Saran

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan lokasi yang sama disarankan untuk meluaskan lagi penelitiannya tidak hanya tentang *people*, *process*, dan *physical evidence* saja, tetapi masih banyak variabel yang bisa diteliti.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lain selain variabel *people*, *process* dan *physical evidence*, supaya kedepannya dapat dikembangkan penelitian pada UD Barokah Snack Wedarijaksa Pati.
3. Dalam penelitian masih ada kekurangan yang perlu dikaji ulang, sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melengkapi dan menyempurnakan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiiin.

