

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan di PO. New Shantika Jepara, serta uraian dan penjelasan yang telah di kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil dari pengolahan data computer menggunakan SPSS versi 22 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,219 > nilai t tabel sebesar 1,665, maka t hitung berada dalam daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,002. Secara parsial kualitas pelayanan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika. Dan t hitung bernilai positif yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Apabila variabel lain dianggap konstan, maka koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,295 hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 29,5%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X_1 terhadap variabel Y bernilai positif.

2. Hasil pengujian pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan

Variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil dari pengolahan data computer menggunakan SPSS versi 22 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,133 > nilai t tabel sebesar 1,665, maka t hitung berada dalam daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,036. Secara parsial fasilitas merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan

terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika. Dan t hitung bernilai positif yang artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Apabila variabel lain dianggap konstan, maka koefisien fasilitas sebesar 0,143 hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 14,3%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X_2 terhadap variabel Y bernilai positif.

3. Hasil pengujian pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil dari pengolahan data computer menggunakan SPSS versi 22 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,448 > nilai t tabel sebesar 1,665, maka t hitung berada dalam daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,016. Secara parsial kepuasan pelanggan merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika. Dan t hitung bernilai positif yang artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Apabila variabel lain dianggap konstan, maka koefisien kepuasan pelanggan sebesar 0,375 hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 37,5%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X_3 terhadap variabel Y bernilai positif.

4. Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika, ini di buktikan dengan nilai F hitung lebih

besar daripada F tabel yaitu ($233,416 > 2,70$). Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan nilai koefisien signifikan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif karakteristik kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan secara bersamaan dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika.

B. Saran – Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Disarankan untuk perusahaan agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan pada PO. New Shantika semakin mengalami peningkatan
2. Untuk peneliti yang akan meneliti di masa yang akan datang, sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk pembaca, hasil penelitian ini diharapkan menambah informasi, pengetahuan serta menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya di bidang yang sama, khususnya permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.