

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari hasil olah data dilanjutkan dengan analisis mengenai pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $2,491 > 1,98552$ ), sehingga indikator yang menggambarkan kepuasan konsumen terbukti berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $2,776 > 1,98552$ ), sehingga indikator yang menggambarkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.
3. Terdapat pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $5,016 > 3,09$ ), sehingga indikator yang menggambarkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.

### B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Keterbatasan dalam kerangka konsep: Kerangka konsep penelitian ini hanya menghubungkan komponen-komponen yang diperkirakan terkait dengan variabel terkait (independen), sehingga besar kemungkinan ada beberapa variabel lain yang belum masuk atau belum ikut dalam kerangka konsep yang juga berhubungan dengan loyalitas konsumen.
2. Keterbatasan desain penelitian: Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda, sehingga interpretasi yang diperoleh tidak cukup untuk menentukan kekuatan atau besarnya hubungan masing-masing indikator variabel.

### C. Saran

Berdasarkan keterbatasan yang ada, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan hal-hal berikut ini:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengamatan dengan obyek yang lebih luas, sehingga dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan.
2. Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah tentang loyalitas konsumen yang nampaknya tidak cukup dilakukan dalam satu kali pengamatan sebagaimana melalui pendekatan kuantitatif.

### D. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penulisan skripsi ini. Shalawat teruntuk Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pakar ekonomi Islam yang baik yang diridhoi Allah SWT, semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Aamiin.

Penulis menyadari sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca, demi kesempurnaan dalam skripsi ini.

Akhirnya tiada kata yang pantas keluar dari penulis selain memohon ampun kepada Ilahi Robbi, atas segala kekurangan dan kesalahan penulis dan doa penulis semoga skripsi ini dikemudian hari dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan semua pihak pada umumnya, yang benar-benar membutuhkannya. *Aamiin ya robbal 'alamin.*