

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus. Teknik sampel yang digunakan yaitu probability sampling dengan menggunakan random sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,043 dengan nilai t tabel 1,668 ini berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,043 > 1,668$), dan dengan signifikan ($0,003 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Sehingga variabel kualitas pelayanan (X_1) merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus.
2. Hasil pengujian statistik kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,043 dan t tabel sebesar 1,668 ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,043 > 1,668$) dengan signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Sehingga variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus.
3. Hasil pengujian statistik kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung lebih sebesar 3,040 dan t tabel sebesar 1,668 ini berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($3,040 > 1,668$) dengan signifikan ($0,003 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Sehingga variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus.
4. Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan ketiga unsur tersebut merupakan faktor utama yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan jasa tersebut lagi atau dengan kata lain loyal. Hal ini menunjukkan nilai F hitung sebesar 77,466 lebih besar dari F tabel

274 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, meliputi:

1. Variabel bebas yang dimasukkan hanya mampu memengaruhi variabel terikatnya sebesar 74,4% sehingga masih ada 25,6% lagi pengaruh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.
2. Sampel yang digunakan cukup terbatas pada pelanggan yang telah membeli atau menggunakan jasa di Victory Fashion Kudus lebih dari dua kali.
3. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga sehingga peneliti dalam penelitian ini kurang maksimal.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk penambahan variabel bebas lain yang mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Hendaknya bagi para produsen lebih mempertimbangkan lagi kualitas pelayanan yang baik. Tidak hanya mencari pelanggan yang loyal melainkan mempertahankan pelanggan yang sudah loyal sangat lah penting.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat 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. Amiin.

