

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, peneliti dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Dari hasil uji parsial diperoleh nilai  $t$  hitung 0,720 dan  $t$  table sebesar 1,995 dengan nilai signifikansi 0,474 di atas 0,05. Ini berarti nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel ( $0,720 < 1,995$ ) maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell. Hasil penelitian ini menolak hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen.
2. Dari hasil uji parsial diperoleh nilai  $t$  hitung 2,025 dan  $t$  tabel sebesar 1,995 dengan nilai signifikansi 0,047 di bawah 0,05. Ini berarti nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,025 > 1,995$ ) maka  $H_0$  ditolak, Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell. Nilai dari  $t$  hitung positif maka pengaruh yang terjadi adalah positif, artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan semakin meningkatkan loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
3. Dari hasil uji parsial diperoleh nilai  $t$  hitung 2,824 dan  $t$  table sebesar 1,995 dengan nilai signifikansi 0,006 di bawah 0,05. Ini berarti nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,824 > 1,995$ ) maka  $H_0$  ditolak, Hal ini berarti bahwa harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell. Nilai dari  $t$  hitung positif maka pengaruh yang terjadi adalah positif, artinya semakin tinggi persepsi harga semakin meningkatkan loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara harga terhadap loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell.
4. Dari hasil uji  $F$  untuk variable kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan harga menunjukkan  $F$  hitung sebesar 7,087 dengan  $F$  tabel 2,74 dan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05 tingkat signifikansi. Ini berarti nilai  $F$  hitung lebih besardari  $F$  tabel ( $7,087 > 2,74$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama merupakan variable bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen Ulin Jaya Cell. Hasil pengujian koefisien determinasi (Adjusted  $RSquare$ ) adalah sebesar 0,205. Hal ini berarti kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 20,50% sedangkan sisanya sebesar 79,50% adalah pengaruh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

## B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat banyak keterbatasan, diantaranya :

1. Keterbatasan mengenai pemilihan variabel yang diteliti seperti yang disebutkan dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini hanya focus pada variabel-variabel tersebut.
2. Keterbatasan waktu tidak memungkinkan peneliti untuk menguji faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
3. Keterbatasan referensi tentang penelitian atau riset sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
4. Sampel penelitian hanya diambil dari satu tempat Konter aksesoris HP dan kuota di Kudus.

## C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut :

1. Melakukan promosi menggunakan media social sehingga keberadaannya diketahui oleh konsumen yang mencari aksesoris HP dan kuota.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam menanggapi permintaan pelanggan, seperti kesediaan membantu kesulitan pelanggan, menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan.
3. Menjaga kestabilan harga barang mampu bersaing di pangsa pasar.
4. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.
5. Untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dengan menambahkan variabel bebas yang lebih banyak.

## D. Penutup

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

Penulis menyadari 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 dari pembaca demi kesempurnaan dalam skripsi ini.

Akhirnya penulis memohon ampun kepada Allah, 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. Amin

