

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari hasil olah data dilanjutkan dengan analisis mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Yam Yam Resto Jepara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,577 dan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,717 > 1,997$ ) dan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis pertama berbunyi bahwa diduga terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di Yam Yam Resto Jepara dapat diterima.
2. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,188 dan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,368 > 1,997$ ) dan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis kedua berbunyi bahwa diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Yam Yam Resto Jepara dapat diterima.
3. Berdasarkan hasil pengujian statistik  $f_{hitung}$  sebesar 16,778 dengan tingkat signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $18,112 > 2,78$ ) Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,778 > 3,14$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Yam Yam Resto Jepara.

### B. Keterbatasan Penelitian

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

1. Apabila hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai masukan, maka perlu dipertimbangkan adanya beberapa keterbatasan. Hal ini perlu diperhatikan dengan maksud agar hasil penelitian ini bermanfaat secara optimal.
2. Metode yang digunakan pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif, pada hakikatnya menekankan data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.
3. Penelitian ini juga menggunakan metode survei dan menggunakan angket sebagai instrumen pengambilan data. Kondisi ini memungkinkan jawaban pernyataan yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

4. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan. Masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

### C. Saran

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

1. Bagi peneliti lain yang akan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk meluaskan sampelnya, serta menambah kontribusi penelitian yang lebih luas.
2. Perlu menggunakan metode penelitian yang lain, agar kajian mengenai topik yang diteliti lebih mendalam.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan faktor penelitian yang lebih luas lagi karena masih banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

### 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 yang baik yang diridhoi Allah SWT, semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Amiin

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. *Amiin ya robbal 'alamin.*