

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa Konveksi Originality Pati. Teknik sampel yang digunakan yaitu probability sampling dengan menggunakan random sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 90 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 thitung sebesar 4,047 dengan nilai t_{tabel} 1,987 ini berarti bahwa nilai thitung lebih besar dari t_{tabel} ($4,047 > 1,987$), dan dengan signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_a 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 Konveksi Originality Pati.

Menurut syariat islam, dari penjelasan yang terdapat dalam surat An-nisa bahwa pemasar harus berbicara dengan baik, tulus dan menarik untuk mengambil hati konsumen, sehingga konsumen merasa tertarik dan ingin membeli barang atau jasa yang ditawarkan. Selalu bersikap ramah, sopan dan memperhatikan kebutuhan juga keluhan para konsumen. Tentunya hal ini juga didasarkan atas hati yang tulus, ikhlas serta mengharap ridho Allah SWT.

2. Hasil pengujian statistik kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai thitung sebesar 6,708 dan t_{tabel} sebesar 1,987 ini berarti nilai thitung lebih besar dari t_{tabel} ($6,708 > 1,987$) dengan signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Sehingga variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa Konveksi Originality Pati

Menurut syariat islam, dari penjelasan yang terdapat

dalam surat Q.S Adz-Dzariyat: 56 Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu, dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur ini akan melahirkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen.

3. Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan kedua 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 53,684 lebih besar dari F tabel 3,10 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa Konveksi Originality Pati.

Dalam Islam sangat dianjurkan untuk bersifat loyal, yaitu setia terhadap apa yang diperintahkan oleh Allah SWT. Salah satunya adalah dalam hal pemasaran. Seorang konsumen atau pelanggan hendaknya memiliki sifat loyal terhadap produk yang dianggapnya baik selama tidak menyimpang dari syariat Islam. Sesuai dengan firman Allah dalam QS. Ali-Imran ayat 31-32, Menurut Ibnu Katsir, ayat ini sebagai pemutus hukum bagi setiap orang yang mengaku mencintai Allah tetapi tidak menempuh jalan Muhammad, Rasulullah, bahwa dia adalah pembohong dalam pengakuan cintanya itu sehingga dia mengikuti syari'at dan agama yang dibawa oleh Nabi Muhammad dalam semua ucapan dan perbuatannya. Loyalitas merupakan salah satu ajaran Nabi Muhammad dalam melakukan bisnis.

B. Keterbatasan Penelitian

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

1. Sampel yang digunakan cukup terbatas pada pelanggan yang telah membeli atau menggunakan jasa di Konveksi Originality pati, lebih dari dua kali.
2. 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.
3. Bagi para pelanggan, diharapkan jadi pelanggan yang cerdas, yang mengedepankan kualitas pelayanan setra kepuasan untuk mencapai kata loyal.
4. Hal yang terpenting yang tidak boleh dilupakan yaitu pelayanan dan meningkatkan kualitas dalam hal apapun itu penting untuk memutuskan dalam pembelian sesuatu.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran 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 mengharapakan 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.

