

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara empiris pengaruh *brand image*, *brand trust* dan kualitas pelayanan syariah terhadap loyalitas konsumen. Responden dalam penelitian berjumlah 100 konsumen Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus. Setelah penelitian ini dianalisis, maka penelitian dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara *brand image* terhadap loyalitas konsumen Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  2,225 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,985 dan nilai p value (sig) 0,028 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,225 > 1,985$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Terdapat pengaruh antara *brand trust* terhadap loyalitas konsumen Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  2,021 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,985 dan nilai p value (sig) 0,046 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,021 > 1,985$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan syariah terhadap loyalitas konsumen Pusat Cenderamata Toko Wong Djowo Kudus. nilai  $t_{hitung}$  2,225 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,985 dan nilai p value (sig) 0,028 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,225 > 1,985$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian, dan kekurangan terhadap hasil penelitian ini.

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian atau riset sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
2. Keterbatasan mengenai pemilihan variabel yang diteliti seperti yang disebutkan dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini hanya berfokus pada variabel-variabel tersebut.

### C. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pusat Cinderamata Toko Wong Djowo Kudus dapat meningkatkan loyalitas konsumen melalui *brand image*, *brand trust* dan kualitas pelayanan syariah dalam menghadapi persaingan antara industri yang semakin ketat. Untuk menunjang pelayanan yang berkualitas secara syariah dan menjadi pembeda perlu diterapkannya peran aktif agen dalam mendengarkan setiap keluhan dan memperhatikan kebutuhan konsumen.
2. Bagi konsumen agar tidak memberikan penawaran yang rendah sehingga tidak merugikan produsen.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain sehingga dapat memperluas penelitian.

### D. Penutup

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap

tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak dihari kiamat.

Peneliti menyadari meskipun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal ini semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti 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 peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

