

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Riset dalam skripsi ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *word of mouth* dalam memengaruhi loyalitas pada pengguna jasa Tiki di Kudus. Peneliti menggunakan rumus *unknown population*, dikarenakan banyaknya populasi yang tak diketahui secara pasti sehingga di dapatkan jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *word of mouth* dalam memengaruhi loyalitas pada pengguna jasa Tiki di Kudus, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa Tiki di Kudus, dilihat dari nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu 0,081 dan nilai signifikansinya sebesar $0,013 < 0,05$ dan hasil uji t menunjukkan $2,532 > t_{tabel}$.
2. Ada pengaruh positif ada signifikan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna jasa Tiki di Kudus, dilihat dari nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu 0,163 dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil uji t menunjukkan $3,790 > t_{tabel}$.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan *word of mouth* terhadap loyalitas pengguna jasa Tiki di Kudus, hasil ini terlihat dari nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu 0,283 dan nilai signifikansinya sebesar $0,007 < 0,05$ dan hasil uji t menunjukkan $2,772 > t_{tabel}$.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti sudah mengupayakan segalanya dengan baik, tetapi pada kenyataannya peneliti mengalami keterbatasan dalam melakukan penelitian ini:

1. Dalam penggunaan sampel penelitian ini peneliti menggunakan pelanggan dari gerai garung yang kemudian pelanggan tersebut menyebarkannya kepada yang lainnya.

2. Keterbatasan yang terjadi pada pengisian angket yang dilakukan responden, karena terkadang responden tidak mengisi dengan kondisi yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan tidak semua responden mendapatkan penjelasan secara detail.
3. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan dan karena itulah peneliti berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat menambah informasi yang lebih banyak lagi.

C. Saran

Setelah memperoleh hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti ada beberapa saran dan masukan berikut ini:

1. Bagi Pemilik Gerai dan Perusahaan
 - a. Bagi setiap gerai Tiki diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan agar pelanggan percaya dan merasa aman saat melakukan transaksi.
 - b. Bagi perusahaan diharapkan selalu memperhatikan konsistensi kualitas yang telah diberikan dan senantiasa memperbaiki setiap ada keluhan yang diberikan pelanggan agar menjadi lebih baik sehingga pelanggan tidak perlu ragu untuk terus menggunakan jasa Tiki.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Diharapkan peneliti lain mencoba menggunakan variabel bebas lain seperti harga, promosi, kepuasan pelanggan yang dapat memengaruhi sikap loyalitas pelanggan karena variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini hanya memengaruhi sebesar 45,5%. Dan juga peneliti selanjutnya dapat memperbanyak populasi supaya hasilnya maksimal.