

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) pada Dhy Hijab Jombang dalam kategori cukup. Kategori tersebut diambil berdasarkan tabel kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 40,71, nilai tersebut diperoleh dari keseluruhan jumlah total kepuasan pelanggan dibagi dengan jumlah sampel pelanggan dan standar deviasi sebesar 2.855, yang berada diantara skor 39,2825 dan 42,1375.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel loyalitas (Y) pada Dhy Hijab Jombang dalam kategori cukup. Kategori tersebut diambil berdasarkan tabel kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 48,47, nilai tersebut diperoleh dari keseluruhan jumlah total loyalitas pelanggan dibagi dengan jumlah sampel pelanggan dan standar deviasi sebesar 3.631, yang berada diantara skor 46,6545 dan 50,2855.
3. Berdasarkan dari data hasil perhitungan korelasi yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 21, kepuasan dan loyalitas pelanggan menunjukkan *pearson correlation* sebesar 0,892 dan signifikansi 0,000 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel.

Berdasarkan hasil analisis data didapatkan variabel kepuasan (X) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel loyalitas pelanggan

(Y) pada Dhy Hijab Jombang. Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} sebesar $30,808 > t_{tabel} 1,969694$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menyatakan bahwa “Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan”.

Sedangkan dari analisis menggunakan regresi sederhana menghasilkan model persamaan $Y = 2,305 + 1,134X$ angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% nilai kepuasan, maka nilai loyalitas bertambah sebesar 1,134 yang dapat dikatakan bahwa arah pengaruh X terhadap Y bernilai positif. Berdasarkan uji determinasi parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,795 atau 79,5%. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 79,5% sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu meningkatkan atribut yang berkaitan dengan produk yang lebih beragam lagi agar meningkatkan kepuasan pelanggannya. Selain itu perusahaan juga hendaknya membuat inovasi produk baru yang menarik.

2. Untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dan mempermudah penelitian berikutnya.