BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kepercayaan (*trust*) pelanggan pada pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan hasil rata-rata (*mean*) sebesar 85,00 yang terletak di antara skor 81,6345 dan 88,3655.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel loyalitas pelanggan pada pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dengan hasil rata-rata (*mean*) sebesar 84,90 yang terletak di antara skor 81,526 dan 88,274.
3. Dari hasil analisis menggunakan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebesar 0,742 terletak di antara nilai 0,70-1,000 termasuk dalam tingkat hubungan korelasi sangat kuat. Selain itu, hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pusat

oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji nilai t_{hitung} = 6,911 > t_{tabel} = 2,02269 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel kepercayaan (*trust*) (X) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Selanjutnya, berdasarkan koefisien determinasi (R^2) yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 21 didapatkan nilai R *square* sebesar 0,551 artinya besarnya pengaruh variabel kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan sebesar 55,1% sedangkan sisanya (44,9%) dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Bagi perusahaan, dengan adanya penelitian ini menjadi salah satu pengetahuan dalam mengetahui tingkat loyalitas pelanggannya. Karena kategori taraf kepercayaan (*trust*) pelanggan pada tingkat sangat percaya, perlu dipertahankan oleh perusahaan dengan menjaga kemampuan, kebajikan, dan integritas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan melalui produk oleh-oleh.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu, pihak kampus harus selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi semua mahasiswanya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian serta sebaiknya untuk penelitian selanjutnya, mengembangkan variabel-variabel yang diteliti sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.