

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada paparan bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil analisis data diperoleh 90% responden menunjukkan bahwa kepuasan pada *Hand and Body Lotion* Vaseline menurut mahasiswi IAIN Kediri program studi Ekonomi Syariah 2018 termasuk dalam kategori puas.
2. Berdasarkan dari hasil analisis data diperoleh 91% responden menunjukkan bahwa loyalitas konsumen pada *Hand and Body Lotion* Vaseline menurut mahasiswi IAIN Kediri program studi Ekonomi Syariah 2018 termasuk dalam kategori loyal.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas setelah dianalisis menggunakan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil  $r$  sebesar 0,887 terletak diantara interval 0,70-1,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat hubungan korelasi yang sangat kuat. Selanjutnya, perhitungan analisis regresi yang dilakukan, diperoleh  $Y = 7,106 + 0,847X$  koefisien  $a$  menunjukkan besarnya nilai variabel loyalitas konsumen jika variabel kepuasan adalah 0. Apabila  $X = 1$ , maka,  $Y = 7,106 + 0,847(1) = 7,953$ . Jadi, dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel kepuasan naik satu satuan, maka loyalitas konsumen akan naik sebesar 7,953 dan bernilai positif.

Berdasarkan uji F nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $328,804 > F$  tabel 3,95, sehingga terdapat pengaruh variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas konsumen secara simultan. Selanjutnya, berdasarkan uji koefisien determinasi (Uji  $R^2$ ) yang telah dilakukan menggunakan SPSS 16, didapatkan nilai *R square* sebesar 78,7% variasi variabel loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya (21,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini atau tidak diteliti, seperti faktor ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

## **B. Saran**

### 1. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini menjadi salah satu pengetahuan dalam mengetahui tingkat loyalitas konsumennya. Karena konsumen yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word-of-mouth advertiser*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk perusahaan untuk jangka waktu yang lama melalui produk *Hand and Body Lotion* Vaseline.

### 2. Bagi konsumen

Bagi konsumen hendaknya memilih varian produk *hand and body lotion* sesuai dengan kebutuhan yang dapat melindungi dan menjaga kulit agar tetap sehat. Sehingga masalah kulit kering dan kusam akan dapat teratasi.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas responden, tidak hanya pada IAIN Kediri saja, tetapi dapat memperluas sampel pada wilayah yang

lain sehingga daya generalisasi hasil penelitian dapat diperbesar. Penelitian selanjutnya, diharapkan mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.