

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk persamaan regresi linier berganda hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, adalah $Y = 10,695 + 0,522 X_1 + 0,505 X_2 - 0,443 X_3$, yang menjelaskan bahwa:
 - a. Nilai konstanta pada persamaan diatas sebesar 10,695 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai 0, maka nilai Loyalitas Pelanggan sebesar 10,695.
 - b. Kualitas Pelayanan (X_1) koefisennya sebesar 0,522 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,522.
 - c. Kualitas Produk (X_2) koefisennya sebesar 0,505 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Produk mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,505.

- d. Harga (X_3) koefisennya sebesar -0,443 menunjukkan bahwa apabila Harga mengalami penurunan sebesar 1 (satu) satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,443. Dan juga sebaliknya.
2. Kualitas Pelayanan (X_1) dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga H1 **diterima**.
 3. Kualitas Produk (X_2) dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,002 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga H2 **diterima**.
 4. Harga (X_3) dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,003 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga H3 **diterima**.
 5. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga dengan uji F, didapati nilai probabilitas signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha \text{ (alpha) sebesar } 0,05$ sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) secara signifikan, sehingga H4 **diterima**.

6. Pada penelitian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel paling dominan dibandingkan dengan variabel independen lain yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada perusahaan PT. Bintang Prima Premium Dental Laboratories Semarang, hal ini diketahui dari hasil regresi linier berganda (Tabel 4.15), dimana nilai koefisien Kualitas Pelayanan lebih besar dari variabel independen lain.
7. Besarnya *R Square* sebesar 0,526 atau sebesar 52,6 % selebihnya sebesar 47,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di analisis dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi para peneliti lain dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan memasukkan variabel-variabel selain Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga. Hal ini didasarkan pada nilai *R Square* sebesar 52,6 % sehingga masih ada potensi variabel lain dalam penelitian dengan orientasi Loyalitas Pelanggan sebesar 47,4 %.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen untuk menilai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di PT. Bintang Prima Premium Dental Semarang. Untuk itu, peneliti yang akan datang dapat menambah variabel baru dan rasio-rasio probabilitas lain dan menghubungkannya untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di PT. Bintang Prima Premium Dental Laboratories Semarang. Dan juga dengan periode penelitian yang lebih panjang.

3. Bagi para pemegang kebijakan di PT. Bintang Prima Premium Dental Laboratories Semarang, harapan dapat menggunakan informasi yang diberikan dari penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan berupa, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga. Sehingga kebijakan-kebijakan yang ditetapkan perusahaan dapat membuat perusahaan menjadi lebih baik.

