

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Nilai t_{hitung} sebesar $2,642 > t_{tabel}$ $1,985$ dan nilai signifikan (P value) sebesar $0,016 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak H_1 diterima, yang berarti secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan

Nilai t_{hitung} sebesar $3,032 > t_{tabel}$ $1,985$ dan nilai signifikan (P value) sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak H_2 diterima, yang berarti secara parsial variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Nilai t_{hitung} sebesar $2,698 > t_{tabel}$ $1,985$ dan nilai signifikan (P value) sebesar $0,008 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak H_3 diterima, yang berarti secara parsial variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

4. Kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan UD Penggilingan padi Berkah Abadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $33,103 > F_{tabel}$ sebesar $2,70$ dengan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak H_4 diterima, semua variabel independen (Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Loyalitas Pelanggan).
5. Dari hasil koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *R Square* sebesar $0,519$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk secara bersama-sama mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar $51,9\%$ sisanya sebesar $48,1\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini.
6. Hasil pada uji regresi linear berganda diperoleh hasil persamaan model yaitu :
$$Y = 2,994 + 0,265X_1 + 0,292X_2 + 0,27X_3 + e$$

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, terdapat saran sebagai berikut :

- a. Bagi para penelitian lain dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan memasukan variabel-variabel lain selain Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk. Hal tersebut didasarkan atas di perolehnya *Adjusted R Square* sebesar $50,9\%$ sehingga potensi penelitian untuk variabel lain dalam Loyalitas Pelanggan sebesar $48,1\%$.

- b. Diharapkan pihak UD Penggilingan Padi Berkah Abadi disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan perhatian yang dapat mendukung aktivitas ataupun membuat loyalitas pelanggan merasa tertarik dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk agar pelanggan merasa puas terhadap layanan UD Penggilingan Padi Berkah Abadi dan tetap bersaing dengan penggilingan padi lainnya.
- c. Bagi Penelitian Selanjutnya
 1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel di karenakan penelitian sampel terbatas pelanggan UD Penggilingan Padi Berkah Abadi.
 2. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk melakukan penelitian pada objek dan subjek berbeda berkaitan dengan loyalitas pelanggan sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin lebih baik serta dapat menambah ilmu pengetahuan baru.
 3. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan dengan sangat baik dan benar sehingga dapat dijadikan suatu bahan perbandingan antara teori dan gap yang terjadi di perkuliahan dan yang terjadi sebenarnya di lapangan.