

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan analisis data menggunakan *SPSS 23.0* mendapatkan hasil penelitian pengaruh pemasaran hubungan, citra merek dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran hubungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,046 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,316 > 0,05$ dengan demikian H_2 ditolak.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang

dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$. Dengan demikian H_3 diterima.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran hubungan, citra merek dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar $26,068 > 2,78$. Dengan demikian H_4 diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu kepada :

1. Bagi Akademik

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan tambahan keilmuan di jurusan Ekonomi Syariah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Serta bermanfaat untuk sumbangan teori dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Bagi Pemilik Galeri Hijab Lalascarf Kabupaten Tulungagung

Galeri Hijab Lalascarf mampu mempertahankan kesetiaan pelanggan yaitu dengan menanggapi apapun komentar dari pelanggan yang dianggap penting dan dapat meningkatkan produksi hijab. Memfokuskan terhadap hal-hal penting yang memberikan kepuasan pelanggan.

Mempertahankan kualitas yang sudah dimiliki, atau bisa lebih ditingkatkan lagi, dan mampu meningkatkan keunikan hijab yang diproduksi dibandingkan dengan merek lain seperti variasi produk yang lebih banyak .

Meningkatkan kepercayaan pelanggan Galeri Hijab Lalascarf harus mampu memperhatikan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan produk-produk yang berkualitas baik. Mampu mengamati dan memperhatikan perkembangan trend hijab.

3. Bagi Konsumen

Jadilah pelanggan yang pintar, teliti sebelum mengkonsumsi membaca deskripsi produk. Memperhatikan kegunaan dari produk tersebut sesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan , merek yang di ditawarkan dan produk yang tidak mengalami kerusakan atau cacat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, terkait pemasaran hubungan, citra merek dan kepercayaan atau tambahan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini. Selain itu mampu mengembangkan metode penelitian sehingga dapat memperoleh informasi yang mendetail.