BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada mahasiswa jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Tulungagung. maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada hipotesis yang pertama, menunjukkan bahwa hasil uji t Hipotesis Ha_1 berbunyi "Ada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas konsumen." Diterima. Kesimpulannya bahwa Ho ditolak atau Ha diterima. Pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Sedangkan hasil hipotesis pada hipotesa kedua, memperlihatkan bahwa variabel pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa hasil uji t Hipotesis Ha_2 berbunyi "Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen." Diterima. Kesimpulannya bahwa Ho ditolak atau Ha diterima. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan

untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen .

3. Pengaruh Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hipotesa ketiga dalam penelitian ini menggunakan uji t, menunjukkan bahwa Hipotesis Ha_3 berbunyi "Ada pengaruh loyalîtas terhadap kepuasan konsumen." Diterima. Kesimpulannya bahwa Ho ditolak atau Ha diterima. Hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.

4. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen

Pengujian hipotesa keempat dalam penelitian ini menggunakan uji sobel , serta uji sobel menunjukkan bahwa Hipotesis Ha_4 berbunyi "Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui kepuasan konsumen." Diterima. Kesimpulannya bahwa Ho ditolak atau Ha diterima. pelanggan yang merasa puas merupakan suatu modal bagi perusahaan untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan.Terciptanya kepuasan pelanggan mempunyai manfaat seperti memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang oleh pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*wordof mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

B. Saran

Guna mengembangkan pada penelitian selanjutnya, maka peneliti memberikan saran dan rekomendasi untuk melaksanakan penelitian lanjutan dengan

memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, serta menggunakan wilayah observasi yang berbeda dan menambahkan variabel lainnya yang diduga mempengaruhi terbentuknya kepuasan hingga terciptanya loyalitas. Saran ini, sangat penting untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian dimasa mendatang.