

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh faktor produk, faktor pelayanan dan faktor pembelian terhadap loyalitas pelanggan pada kartu prabayar telkomsel yang dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Susqa Riau di dapat beberapa kesimpulan antara lain :

1. Persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 6,248 + 0,266 X_1 + 0,543 X_2 + 0,144 X_3$$

Nilai konstanta sebesar 6,248 satuan menunjukkan peningkatan Loyalitas pelanggan jika variabel faktor produk (X_1), faktor pelayanan (X_2), dan faktor pembelian (X_3) dianggap konstan (*ceteris paribus*).

2. Pengujian hipotesis uji T, diduga faktor produk (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y), berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel faktor produk (X_1) (b_1) adalah sebesar 0,266 atau bernilai positif, serta diperoleh nilai t hitung sebesar 3,176 dengan signifikan 0,02. Jadi H_0 ditolak, karena t hitung > t tabel yaitu $3,176 > 1,989$ dan nilai signifikan $0,02 < 0,05$ dan dapat disimpulkan faktor produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).
3. Pengujian hipotesis diduga faktor pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y),. Terbukti karena hipotesis H_0 ditolak, karena t hitung > t tabel yaitu $3,808 > 1,989$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan

dapat disimpulkan faktor pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

4. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel faktor pembelian (X_3) (b_3) adalah sebesar 0,144 atau bernilai positif, Kemudian dari analisis tersebut juga diperoleh nilai t hitung sebesar 1,089 dengan signifikan 0,279. Jadi H_0 diterima, karena t hitung < t tabel yaitu $1,089 < 1,989$ dan nilai signifikan $0,279 > 0,05$ dan dapat disimpulkan faktor pembelian (X_3) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).
5. Hasil analisis uji keberartian regresi linier ganda (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 13,305 dengan signifikan 0,000. Jadi H_0 ditolak, karena F hitung > F tabel yaitu $13,305 > 2,70$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan faktor produk (X_1), faktor pelayanan (X_2) dan faktor pembelian (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).
6. Hasil pengujian Koefisien Determinasi (R^2) di peroleh nilai sebesar 0,298, dari nilai tersebut sumbangan relatif yang diberikan oleh kombinasi variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y adalah sebesar 29,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

6.2 Saran

1. Perusahaan harus memperhatikan mutu produk yang lebih bagus, pelayanan yang lebih baik, serta pembelian yang mudah agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap penggunaan kartu prabayabar telkomsel.

2. Selain faktor produk, faktor pelayanan dan faktor pembelian, masih terdapat lagi faktor lain yang juga harus diperhatikan oleh perusahaan untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Maka untuk peneliti selanjutnya disarankan meneliti factor-faktor lain selain ketiga faktor tersebut.
3. Disarankan untuk perusahaan agar lebih gencar dalam penjualan supaya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar telkomsel.