

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y = 2,284 + 0,301X_1 + 0,265X_2 + 0,422X_3 + 0,039X_4 + 0,221X_5$.
2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,217 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,011 < 0,05$.
3. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,011 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,023 < 0,05$.
4. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,553 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,035 < 0,05$.
5. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,304 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,018 < 0,05$.
6. Empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,364 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,032 < 0,05$.

7. Keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji F dimana diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,410 > 2,31$) dan tingkat signifikansinya $0,031 < 0,05$.
8. Dari analisis koefisien determinasi diketahui bahwa keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa sebesar 38,5%, sedangkan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

5.2. Saran

Saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Pihak Pos KUPI perlu menambah jumlah karyawan agar pelayanan yang dilakukan lebih cepat dan efektif.
2. Pihak Pos KUPI harus senantiasa menjaga kebersihan ruangan agar konsumen merasa nyaman berkunjung ke Pos KUPI dan menciptakan konsumen yang loyal.
3. Pihak Pos KUPI harus selalu menjaga dan meningkatkan cita rasa makanan dan minuman yang dijual.