BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini menjawab rumusan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Dari pengujian hipotesis secara simultan atau uji F, dapat dibuat kesimpulan bahwa, nilai F_{hitung} adalah 27,435, sedangkan F_{tabel}, 3,09. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa nilai F_{hitung} 27,435 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,09, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berdasakan nilai sig 0,00 lebih kecil dari nilai α 0.05,ini berarti bahwa Ho ditolak. Sehingga dapat diambil sebuah keismpulan bahwa **"kualitas pelayanan dan *brand image* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.**
2. Pengujian hipotesis secara parsial menyatakan bahwa tidak semua variabel mempunyai hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan alafafa salon dan spa muslimah surabaya, berikut pemaparan dari hasil penelitian tersebut :
    a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Variabel kualitas pelanggan mempunyai nilai signifikansi 0,547 lebih besar dari nilai α 0.05. Nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 0,612 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1,658. Variabel **kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

positif tetapi tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

b. Pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan

Sedangkan variabel *brand image* mempunyai arah yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Nilai signifikansi variabel *brand image* 0,00 lebih kecil dari nilai α 0,05. Nilai t_{hitung} *brand image* sebesar 4,727 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,658, dapat diambil kesimpulan ***brand image*** **mempunyai pengaruh yang sinifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.**

3. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yakni variabel kualitas pelayanan dan *brand image*. Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi, variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel *brand image* dengan nilai 0,994. Sedangkan variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai 0,132.

B. Saran Dan Rekomendasi

Dari hasil penelitian diatas, peneliti memberikan saran dan rekomendasi kepada penelitian selanjutnya yaitu, kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengadakan kelanjutan penelitian sejenis lebih lanjut dengan mengambil objek penelitian yang berbeda maupun sejenis. Dengan menambahkan variabel-variabel yang belu ada pada penelitian ini seperti variabel harga, kepauasan pelanggan, dan variabel lainnya, serta menggunakan referensi yang lebih banyak lagi, sehingga dapat ditemukan hasil yang lebih optimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Didalam penelitian ini masih banyak penulisan yang tidak sesaui dengang EYD, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran serta kritik yang membangun bagi peneliti arga kedapannha bisa membaut suatu hasil karya ilmiah yang lebih baik pada kemudian hari.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id