BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel figur kyai dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-Jihad. Dengan i nilai t_{hitung} yang dihasilkan 10,629 dengan t_{tabel} = 1,649. Jadi t_{hitung}>t_{tabel} dengan tingkat signifikansi yang dihasilkan kurang dari 5% (sig = 0,000). Sehingga dapat disimpulkan bahwa figur kyai (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-Jihad.Kemudian nilai t_{hitung} yang dihasilkan 7,084 dengan t_{tabel} = 1,649. Jadi t_{hitung}>t_{tabel} dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% (sig = 0,000) Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-Jihad.Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh positif sigifikan antara variabel figur kyai (X1) dan kualitas layanan (X2) secara parsial terhadap loyalitas (Y),diterima.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel figur kyai dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-Jihad. Variabel figur kyai (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan

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

terhadap loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-jihad di tunjukkan dengannilai F_{hitung}>F_{tabel} yang dihasilkan sebsar 93,324 dengan F_{tabel} = 3,02. Jadi F_{hitung}>F_{tabel} dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 5%. Sehingga hipotesis kedua, diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mecoba untuk memberikan beberapa saran

1. Bagi penelitian selanjutnya agar lebih dapat menerjemah dan mengevaluasi permasalahan pada Yayasan Al-jihad sehingga bisa memberikan nilai yang lebih tinggi serta dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas terhadap permasalahan yang diteliti.
2. Bagi Yayasan Al-Jihad Surabaya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, karena dilihat dari tabel 4.8 nilai beta tertinggi yaitu figur kyai sebesar 0,455 dibandingkan dengan variabel kualitas layanan sebesar 0,303, hal ini menunjukkan bahwa figur kyai merupakan variabel independen yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pengguna jasa di Yayasan Al-Jihad sehingga Yayasan Al-Jihad harus terus meningkatkan kualitas layanan untuk memperoleh manfaat jangka panjang dalam pencapaian tujuan Yayasan Al-Jihad.

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