BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kepuasan terhadap *customer retention* pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Sidoarjo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), dan kepuasan (X_3)secara bersama-sama (simultan) terhadap *customer retention* (Y). Diperoleh nilai f hitung sebesar 29,468 dengan nliai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai f hitung > f tabel, yaitu 29,468 > 2,70 dan nilai signifikannya < 0,05yaitu 0,000< 0,05 serta bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
2. Terdapat pengaruh antara kepercayaansecara parsialterhadap *customer retention* pada lembaga YDSF (Yayasan Dana Sosial Al-Falah) Kantor Cabang Sidoarjo. Pada variabel kepercayaan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,621 dan nilai Sig. sebesar 0,536. Sehingga, karena nilai t hitung < t tabel yaitu 0,621<1,98498 dan nilai Sig. > 0,05 yaitu 0,536 >0,05 namun bertanda positif maka H_0 diterima dan H_1 diterima
3. Terdapat pengaruh antara komitmen secara parsialterhadap *customer retention* pada lembaga YDSF (Yayasan Dana Sosial Al-Falah) Kantor Cabang

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

Sidoarjo. Pada variabel Komitmen diperoleh nilai t hitung sebesar 2,905 dan nilai Sig. sebesar 0,005. Sehingga karena nilai t hitung > t tabel yaitu 2,905 >1,98498 dan nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,005< 0,05 dan bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Terdapat pengaruh antara komitmen secara parsialterhadap *customer retention* pada lembaga YDSF (Yayasan Dana Sosial Al-Falah) Kantor Cabang Sidoarjo. Pada variabel kepuasan diperoleh nilai t hitung sebesar 4,678 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Sehingga karena nilai t hitung > t tabel yaitu 4,678 >1,98498 dan nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,000< 0,05 dan bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Yayasan Dana Sosial Al-Falah Sidoarjo

   Sehubungan dengan semakin bertambahnya jumlah donatur padalembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah cabang Sidoarjo,maka penelitian yang berjudul pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kepuasanterhadap *customer retention* pada Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF)cabang Sidoarjo dapat dijadikan acuandalam kebijakan lembaga. Khususnya manajemen pelayanan harus lebih mampu meningkatkan kepercayan, komitmen, maupun kepuasan para donatur. karena dari hasil penelitian

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

donatur memilih tetap bertahan terhadap Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) disebabkan karena adanyaketiga factor tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

   Hendaknya memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *customer retention.*

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