

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di kumpulkan di bab sebelumnya, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $2,617 > 1,673$, sedangkan besarnya pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota Sungai Penuh secara parsial adalah 14,54%
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $2,194 > 1,673$, sedangkan besarnya pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota Sungai Penuh secara parsial adalah 10,01%
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $2,500 > 1,673$, sedangkan besarnya pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota

Sungai Penuh secara parsial adalah 15,20%

4. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di kota sungai penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $12,323 > 2,769$

Besarnya pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di Kota Sungai Penuh adalah 39,8%. Sedangkan sisanya (100% - 39,8%), yaitu 60,2% tidak diketahui faktornya dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Kenyamanan di rap karaoke berada pada pada kategori cukup baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 3,44 dan TCR 68,82% yang terdiri dari 9 item pertanyaan dan skor terendah terdapat pada indikator keamanan yaitu pada item pertanyaan “Terdapat ventilasi udara agar pelanggan tidak sesak nafas” dengan skor rata-rata 2,17 dan TCR 43,33% dalam ketegori tidak baik. Oleh karena itu ada baiknya pihak rap karaoke membuat ventilasi udara di ruangan yang tidak memiliki ventilasi agar pelanggan tidak merasa sesak nafas ataupun pengap jika terdapat asap rokok atau lainnya.
2. Kualitas pelayanan di rap karaoke berada pada pada kategori kurang baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 3,13 dan TCR 62,74% yang terdiri dari 9 item pertanyaan dan skor terendah

terdapat pada indikator ketanggapan yaitu pada item pertanyaan “Pengelola menjelaskan secara detail mengenai cara kerja sistem yang disediakan kepada pelanggan baru.” dengan skor rata-rata 2,73 dan TCR 54,67% dalam kategori tidak baik. Oleh karena itu ada baiknya pihak rap karaoke menjelaskan cara kerja sistem yang telah disediakan kepada pelanggan baru supaya pelanggan baru mengerti dan loyalitas pelanggan meningkat.

3. Harga berada pada pada kategori cukup baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 3,47 dan TCR 69,26% Dan Skor rata-rata terendah berada pada indikator keterjangkauan harga produk/jasa dengan skor rata-rata 3,04 dan TCR 60,66% dengan kategori kurang baik yaitu pada item pertanyaan “Harga minuman yang disediakan lebih mahal” dengan skor rata-rata 2,52 dan TCR 50,33% dalam kategori tidak baik. Oleh sebab itu mungkin pihak rap karaoke dapat menyediakan minuman yang harganya relatif murah seperti indomilk kotak, aqua gelas dan sebagainya.