

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh *perceived quality*, persepsi harga dan *service quality* terhadap loyalitas konsumen, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator pengaruh *perceived quality*, persepsi harga dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada MNC Sky Vision Pangkalpinang karena semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. *Perceived quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada MNC Sky Vision Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_1 sebesar 3,704 lebih besar dari t tabel 1,9967 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H1 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan bahwa variabel *perceived quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- c. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada MNC Sky Vision Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_2 sebesar 3,256 lebih besar dari t tabel 1,9967 dengan signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.

Berarti dapat ditarik kesimpulan H2 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

- d. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada MNC Sky Vision Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_3 sebesar 3,920 lebih besar dari t tabel 1,9967 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H3 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- e. Pengujian secara bersama-sama antara variabel *perceived quality*, persepsi harga dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada MNC Sky Vision Pangkalpinang. Hasil analisis data nilai F hitung sebesar 37,194 dan F tabel dengan df_1 = derajat pembilangan 3 dan df_2 = derajat penyebut 62 dengan taraf 5% maka didapat F tabel sebesar 2,75, berarti F hitung $>$ f tabel. Hasil $p = 0,000 < 0,05$, maka Ho ditolak dan H4 diterima. Pada hasil uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen secara positif dan signifikan. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived quality*, persepsi harga dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *perceived quality*, persepsi harga, *service quality* dan loyalitas konsumen.

2. Saran yang ditujukan untuk MNC Sky Vision Pangkalpinang

- a. MNC Sky Vision Pangkalpinang harus dapat memberikan kualitas yang baik kepada konsumen agar konsumen percaya merek produk yang dijual merupakan salah merek yang memiliki kualitas tinggi sudah terbukti sehingga konsumen tidak perlu lagi meragukannya. Peningkatan kualitas bisa dilakukan dengan memberikan jaringan siaran tv yang jernih dan bebas gangguan.
- b. MNC Sky Vision Pangkalpinang harus lebih meningkatkan kegiatan-kegiatan promosi yang dimana harus mencantumkan harga dan harus dapat mudah diingat dan setiap pesan yang disampaikan dimengerti oleh konsumen. Kegiatan promosi bisa dilakukan dengan melakukan iklan di media sosial atau melalui brosur.

- c. MNC Sky Vision Pangkalpinang harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen karena pelayanan merupakan awal mula apa yang dirasakan konsumen saat datang berkunjung. Pelayanan seperti salam sapa senyum karyawan harus ditingkatkan supaya karyawan tetap konsisten dengan standar pelayanan perusahaan.

