

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang peneliti lakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 12.0, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Pada pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

a. Ikatan Keuangan (X_1)

Didapat hasil t_{hitung} sebesar 4,309 dan t_{tabel} sebesar 1,98 df ($n-k-1 = 100-3-1 = 96$) dengan tingkat keyakinan sebesar (α) 0,05/2. Maka dapat diartikan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel ikatan keuangan (X_1) terletak pada daerah penolakan H_0 dan H_i diterima.

b. Ikatan Sosial (X_2)

Didapat hasil t_{hitung} sebesar 2,911 dan t_{tabel} sebesar 1,98 df ($n-k-1 = 100-3-1 = 96$) dengan tingkat keyakinan sebesar (α) 0,05/2. Maka dapat diartikan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel ikatan sosial (X_2) terletak pada daerah penolakan H_0 dan H_i diterima.

c. Ikatan Struktural (X_3)

Didapat hasil t_{hitung} sebesar 2,458 dan t_{tabel} sebesar 1,98 df ($n-k-1 = 100-3-1 = 96$) dengan tingkat keyakinan sebesar (α) 0,05/2. Maka dapat diartikan

bahwa nilai t_{hitung} dari variabel ikatan struktural (X_3) terletak pada daerah penolakan H_0 dan H_1 diterima.

2. Pada pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F, diperoleh F_{hitung} sebesar 79,717 dan F_{tabel} sebesar 2,70 pada df 3 dan 96 dengan tingkat keyakinan (α) 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ikatan keuangan (X_1), ikatan sosial (X_2), ikatan struktural (X_3), berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang perlu direkomendasikan untuk AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Surabaya, yaitu:

1. AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Surabaya perlu mempertahankan atribut *relationship marketing* terutama pada atribut ikatan keuangan, karena atribut ikatan keuangan lebih dominan dibandingkan dengan atribut yang lainnya. Agar dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi dan dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya, seperti pemberian hadiah yang menarik pada saat hari raya Idul Fitri tiba, agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Perlu adanya peningkatan atribut ikatan sosial, maka pihak AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Surabaya dapat meningkatkan dan memperbaiki program-program yang menunjang peningkatan hubungan dengan pelanggannya, dan perbaiki pelayanan seperti melakukan training bagi para karyawan.
3. Sedangkan untuk atribut ikatan struktural, juga perlu adanya perbaikan dalam penyampaian jasa, dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah

Surabaya perlu untuk memperbaiki informasi yang diberikan kepada pelanggan baik dari segi teknologi internet maupun brosur-brosur yang diberikan, seperti membuat tampilan yang lebih menarik dan lebih informatif tentang program-program yang ada maupun yang akan dilaksanakan, supaya pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.