

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam studi kasus, diperoleh model kausal loyalitas pelanggan melalui metode *trimming* pada analisis jalur sebagai berikut:

$$Y = 0,286x_6 + 0,213x_7 + 0,260x_{10} + 0,252x_{11} + 0,6395\varepsilon$$

Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan secara terurut adalah karyawan toko, metode promosi, asosiasi merek, dan loyalitas merek.

Besarnya pengaruh langsung variabel karyawan toko terhadap loyalitas pelanggan adalah 8,179%, pengaruh tidak langsung adalah 7,53%, dan pengaruh total adalah 15,709%. Besarnya pengaruh langsung variabel metode promosi terhadap loyalitas pelanggan adalah 8,179%, pengaruh tidak langsung adalah 7,31%, dan pengaruh total sebesar 15,489%. Besarnya pengaruh langsung variabel asosiasi merek terhadap loyalitas pelanggan adalah 6,76%, pengaruh tidak langsung adalah 8,99%, pengaruh total adalah 15,75%. Besarnya pengaruh langsung variabel loyalitas merek terhadap loyalitas pelanggan adalah 6,35%, pengaruh tidak langsung adalah 9,29%, pengaruh total adalah 15,64%.

Besarnya pengaruh variabel karyawan toko, metode promosi, asosiasi merek, dan loyalitas merek terhadap loyalitas pelanggan secara bersama-sama ditentukan oleh besarnya koefisien determinasi total $R^2 = 0,591$. Artinya pengaruh variabel karyawan toko, metode promosi, asosiasi merek, dan loyalitas merek terhadap loyalitas pelanggan secara bersama-sama sebesar 59,1%. Sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model sebesar 40,9%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, besar pengaruh variabel karyawan toko, metode promosi, asosiasi merek, dan loyalita merek secara bersama-sama sudah

Suci Rahayu, 2013

aplikasi Metode Trimming Pada Analisis Jalur Dalam Penentuan Model Kausal Loyalitas Pelanggan Toserba X

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

cukup besar, namun besar pengaruh yang tidak diteliti pun cukup besar juga, yaitu sebesar 40,9%, sehingga disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan skripsi ini untuk melakukan penelitian terhadap loyalitas pelanggan toserba dengan variabel-variabel yang belum diamati dalam skripsi ini.



Suci Rahayu, 2013

aplikasi Metode Trimming Pada Analisis Jalur Dalam Penentuan Model Kausal Loyalitas Pelanggan Toserba X

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu