

BAB V

PENUTUP

Dari hasil analisis data yang peneliti lakukan dan uraian dalam bab diatas sesuai dengan pengajuan hipotesis, maka dalam bab ini akan diambil kesimpulan dan saran.

5.1. Kesimpulan

Dari hipotesis yang diajukan, dan dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 9,603 > t_{tabel} = 1,661$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Bina Artha Pecangaan selalu menjaga kepercayaan dengan mitra serta selalu menjaga kejujuran baik oleh pimpinan maupun seluruh karyawan setiap berinteraksi dengan mitra
2. Variabel Emphaty mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 5,255 > t_{tabel} = 1,661$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini meunjukkan bahwa karyawan PT Bina Artha Pecangaan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mitra. PT Bina Artha Pecangaan memberikan

perhatian secara khusus kepada setiap mitra serta semua karyawan PT Bina Artha Pecangaan dapat berkomunikasi yang baik dengan mitra.

3. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 2,776 > t_{tabel} = 1,661$ dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti karyawan PT Bina Artha Pecangaan dapat memahami keinginan mitra dengan baik. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan ketika berkomunikasi menyenangkan. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan bersikap baik kepada setiap mitra. Hubungan yang makin baik telah terjalin antara mitra dengan karyawan PT Bina Artha Pecangaan .
4. Secara bersama-sama kepercayaan (X_1), Emphaty (X_2) dan Komunikasi (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keinginan membangun Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Hasil ini diketahui dari nilai $F_{hitung} = 225,876 > F_{tabel} = 2,71$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti PT Bina Artha Pecangaan membangun relasi kerja berdasarkan asas kejujuran. PT Bina Artha Pecangaan Menjaga kualitas jasa yang ditawarkan agar mitra merasa puas. PT Bina Artha Pecangaan memahami kebutuhan dan keinginan mitra. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mitra.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis ternyata variabel kepercayaan (X_1), Emphaty (X_2) dan Komunikasi (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Mitra di PT Bina Artha Pecangaan Jepara. Berdasarkan hal tersebut dapatlah kiranya penulis memberikan saran PT Bina Artha Pecangaan Jepara:

1. Pelayanan PT Bina Artha Pecangaan dipertahankan kehandalannya agar dapat tetap dipercaya mitra. PT Bina Artha Pecangaan agar mempertahankan kepercayaan mitra dengan menjaga kejujuran, baik oleh pimpinan maupun seluruh karyawan setiap berinteraksi dengan mitra dengan cara memberikan informasi yang benar mengenai kebijakan PT Bina Artha Pecangaan.
2. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan agar mempertahankan cara berkomunikasi yang menyenangkan sehingga dapat memahami keinginan mitra dengan baik, dengan cara salam dan sapa. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan sebaiknya mempertahankan sikap baik kepada setiap mitra agar hubungan yang terjalin makin baik antara mitra dengan karyawan PT Bina Artha Pecangaan dengan cara saling sms ketika ada kebutuhan untuk membayar angsuran.
3. Karyawan PT Bina Artha Pecangaan agar meningkatkan perhatian sehingga cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mitra secara khusus kepada setiap mitra. Semua karyawan PT Bina Artha Pecangaan diberi pelatihan agar dapat meningkatkan cara komunikasi yang baik dengan mitra dengan cara BBM atau Whatshap serta SMS.