

BAB V

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dalam penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Produk, *Switching Cost* dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hanik Bordir Komputer Mojokerto. Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang telah menggunakan Jasa bordir di Hanik Bordir Komputer Mojokerto. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Produk sangat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Hanik Bordir Komputer Mojokerto, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk Hanik Bordir Komputer memiliki peran penting terhadap hubungan Kepuasan Pelanggan. Semakin baik Kualitas Produk bordir, maka semakin tinggi juga Kepuasan Pelanggan di Hanik Bordir Komputer.
- Variabel *Switching Cost* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa *Switching Cost* belum cukup mempengaruhi pelanggan untuk beralih ke penyedia jasa lain. Selain itu, diperkuat juga dengan hasil uji t antara *Switching Cost* dengan Kepuasan Pelanggan mempunyai nilai yang sangat kecil.
- Variabel Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Produk sangat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Hanik Bordir Komputer Mojokerto, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk Hanik Bordir Komputer memiliki peran penting terhadap hubungan Kepuasan Pelanggan. Semakin baik Kualitas Produk bordir, maka semakin tinggi juga Kepuasan Pelanggan di Hanik Bordir Komputer.

- Variabel Kualitas Produk, *Switching Cost*, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa bordir di Hanik Bordir Komputer. Hal ini dibuktikan dengan hasil Statistik F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} .

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dikemukakan antara lain:

- a. Kualitas Produk dalam Jasa bordir di Hanik Bordir Komputer dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan indikator yang tertera di pembahasan sebelumnya, harusnya tetap menjaga faktor-faktor yang ada dan selalu menjaga kualitas produk bordir agar dapat menjadi kepuasan pelanggan di Hanik bordir komputer Mojokerto .
- b. *Switching Cost*
Pelanggan yang telah mengalami *switching cost* dari jasa bordir lain ke jasa Hanik bordir komputer sebaiknya dipertahankan

dengan baik agar pelanggan tersebut tidak berpindah ke jasa bordir lain lagi.

c. Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan pelanggan di Hanik Bordir Komputer Mojokerto sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar pelanggan tersebut tidak mengalami *switching cost*. Karena kepercayaan pelanggan sangat penting agar pelanggan merasakan kepuasan terhadap jasa bordir di Hanik Bordir Komputer Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., dkk. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 Dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume: 64 no: 1 hal: 92- 101.
- Dewi, W.S., Leonardo B.H., Maria M.M. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Susu Bebelac di Giant Hypermarket Karangayu Semarang)*. *Journal Of Management*. Volume:2 no: 2.
- Diza, F., Moniharapon, S., Ogi, I.W. J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. Jurnal EMBA. Volume: 4 no: 1 hal: 109-119.
- Hatta, I.H., Setiarini. (2018). *Pengaruh Word Of Mouth dan Switching Cost Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Volume: 19 no: 1 hal: 32-40.
- Hutapea, Roni Afrianto. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Asahan*. Program Pasca Sarjana. Universitas Terbuka. Hal:1-117

- Khasanah, Imroatul. (2015). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi 12 hal: 10 – 20.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Jilid 1, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 Jakarta: Penerbit Indeks.
- Maelatusaadah, L.M., Rahayu A., dan Utama, Rd.D.H., (2018). *Gambaran Switching Cost Dan Customer Switching Behavior Pada Pelanggan Mnc Play Di Bandung*. *Journal of Business Management Education*. Volume: 3 no: 3 hal: 25-33.
- Masrufah, Emilia. (2018). *Analisis Kualitas Produk Dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen Indah Bordir Sidoarjo*. Program Sarjana Ekonomi Syariah. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Mahendra, P.M., dan Indriyani, R. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo*. *Agora*. Volume: 7 no: 1
- Ningsih, T.R., dan Nadia A. (2017). *Pengaruh BID-ASK Spread, Market Value dan Variance Return Terhadap Holding Period Saham Sektor Pertambangan yang Listing di Bursa Efek*

- Indonesia (BEI) Tahun 2011-2015*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume: 5 no: 3.
- Nugraheni, Marteni. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Serviscape dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota (Studi Kasus: KSPPS Kospin Syariah Karanganyar Cabang Matesih)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Prabandan, Rahmawati. (2016). *Analisis Pengaruh Customer Perceived Value, Trust, Dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Tembalang Semarang)*. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Putri, Murni Ambarwati. (2012). *Kualitas Hasil Bordir Antara Yang Menggunakan Mesin Jahit Umum Dengan Mesin Bordir pada Kain Katun Paris*. Skripsi Program Sarjana Pendidikan. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Qoriany, N.N., dan Karyaningrum, A.E. (2016). *Pengaruh Perkembangan Bordir Komputer Terhadap Usaha Bordir Manual Di Tanggulangin Sidoarjo*. e- Journal. Volume: 05 no: 02 hal: 10-19.
- Samekto, A., et al., (2016). *Pengaruh Service Quality, Customer Value, Citra Perusahaan dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Experiential Marketing Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Asuransi Jasindo Kantor Cabang Jember*. Hal: 601-614.

- Setyo, Purnomo Edwin. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks"*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume: 1 no: 6 hal: 755 – 764.
- Setiawan, H., Maria M.M., Aziz F., (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*. Journal of Management. Volume: 2 no: 2.
- Siregar, Sofyan. (2014). *Statistik Parametrik*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suhersono, Hery. (2006). *Desain Bordir Motif Batik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Widyastuti, Tri. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe*. Jurnal Ecodemica. Volume: 1 no. 2 hal: 233-240.
- Wulandari, D., Imam S., Angkat S. (2016). *Pengaruh Service Quality, Customer Value, Citra Perusahaan, Dan Switching Cost Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Experiential Marketing Sebagai Variabel Intervening Pada PT Asuransi Jasindo Kantor Cabang Jember*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

<https://bordersatuan.com/melihat-cara-kerja-mesin-bordir-komputer/>