

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel etika pelayanan *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab empat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *shiddiq* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV nilai t hitung  $> t$  tabel ( $3,216 > 1,676$ ). Jadi dengan demikian  $H_0$  ditolak. Pada variabel *amanah* ( $X_2$ ) dengan nilai t hitung sebesar ( $1,699 > 1,676$ ), maka berdasarkan uji variabel *amanah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, artinya  $H_0$  ditolak. *Tabligh* ( $X_3$ ) secara parsial mendapatkan hasil nilai t hitung ( $0,323 < 1,676$ ) maka hipotesis  $H_0$  diterima dengan tidak adanya pengaruh secara parsial antara *tabligh* dengan kepuasan pelanggan. *Fathanah* ( $X_4$ ) dengan nilai t hitung sebesar ( $0,909 < 1,676$ ) maka hipotesis  $H_0$  diterima dengan tidak adanya pengaruh secara parsial antara *fathanah* dengan kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dalam pengaruh secara simultan variabel *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,698 dan pada distribusi nilai F tabel diperoleh nilai F tabel sebesar 2,58 ( $7,698 > 2,58$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak sebagaimana arti tersebut secara simultan

diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh pada variabel *sidiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* terhadap kepuasan pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisa dari peneliti terdapat beberapa hal yang disarankan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Rumah Pangan Adi N-Talu**

Berdasarkan hasil penelitian, agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan maka pihak Rumah Pangan Adi N-Talu harus lebih memperhatikan kejelasan informasi (*tabligh*) yang disampaikan kepada pelanggan serta langsung tanggap terhadap permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain itu, Rumah Pangan Adi N-Talu harus tetap bersikap profesional (*fathanah*) ketika memberikan pelayanan, sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan serta dapat menciptakan kepercayaan pelanggan agar pelanggan puas dan loyal. Tidak lupa juga untuk selalu memperhatikan pentingnya peningkatan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan dengan prinsip-prinsip etika pelayanan yang sesuai dengan perspektif islam sehingga tercapainya pelayanan yang baik.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai kualitas pelayanan dengan lebih sempurna.