

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV, dapat diambil simpulan bahwa:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.
7. Kewajaran harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga hasil penelitian yang dicapai belum menunjukkan hasil yang maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan Shoes and Care Yogyakarta, sehingga hasil penelitian belum menunjukkan kondisi pelanggan pada tempat yang lain.
2. Dalam penarikan kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden, terdapat kuesioner yang tidak kembali dikarenakan beberapa alasan.
3. Beberapa pertanyaan tidak dijawab oleh responden sehingga membuat data tidak dapat diolah, akan tetapi jumlah kuesioner yang di dapat lebih dari jumlah minimum syarat pengolahan data, sehingga data yang didapatkan tetap bisa diolah.
4. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 150 responden.

C. Saran

1. Akademik
 - a. Memperluas atau menyalurkan metode penelitian yang lebih respresentatif.
 - b. Menambahkan variabel penelitian atau variabel yang lebih relevan untuk mengukur pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan.
2. Praktek
 - a. Dalam pengumpulan data dapat pula ditambahkan dengan metode lain seperti wawancara atau observasi langsung kepada responden.
 - b. Memperluas subjek penelitian yang tidak hanya dilakukan pada satu perusahaan, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik.