

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari pembahasan yang telah dikemukakan pada BAB IV, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, semakin tinggi *Customer Relationship Management* maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
2. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, semakin tinggi *Customer Relationship Management* maka semakin tinggi loyalitas konsumen.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, semakin tinggi kepuasan konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen.
4. Kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas konsumen.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentu memiliki keterbatasan sehingga hasil penelitian yang dicapai belum menunjukkan hasil maksimal, adapun keterbatasan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sampel penelitian terbatas pada konsumen Simpati yang ada di kota Yogyakarta.

2. Variabel yang mempengaruhi loyalitas hanya *Customer Relationship Management* dan kepuasan konsumen.
3. Sampel yang digunakan hanya konsumen yang sudah menggunakan Simpati selama 1 tahun dan berusia lebih dari 18 tahun.

C. SARAN

Adapun beberapa saran bagi perusahaan maupun bagi penulis selanjutnya sebagai berikut :

1. Manajemen Simpati hendaknya lebih memperhatikan variabel–variabel *Customer Relationship Management* dan kepuasan konsumen, karena faktor-faktor tersebut berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.
2. Penelitian yang akan datang hendaknya memperluas sampel penelitian pada konsumen Simpati yang berada di luar kota Yogyakarta.
3. Penelitian yang akan datang hendaknya meneliti tentang variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.
4. Penelitian yang akan datang hendaknya menambah sampel penelitian dengan pertimbangan tertentu yaitu seperti konsumen yang sudah menggunakan Simpati dua tahun atau lebih.