

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dimana penulis menganalisis terkait Kualitas Layanan sebagai variabel X1, Kualitas Produk sebagai variabel X2, Harga sebagai variabel X3, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Y dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel Z sehingga penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Kualitas Produk tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Harga tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Kualitas Layanan terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
5. Kualitas Produk terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
6. Harga tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
7. Kepuasan Pelanggan terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
8. Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan
9. Kepuasan Pelanggan mampu memediasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan
10. Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan

5.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Jumlah responden yang hanya 125 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Keterbatasan penulis untuk menganalisis data yang diperoleh dari sample, maka ada kesalahan pada pengolahan data.
3. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga ada kemungkinan membuat hasilnya kurang akurat.
4. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh kualitas layanan, produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sehingga perlu di kembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis uraikan, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Dalam penelitian selanjutnya disarankan untuk mengambil sample yang lebih banyak. Hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
 - b. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
 - c. Diharapkan adanya variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.
2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan lebih meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan.
- b. Adanya inovasi menu agar loyalitas pelanggan tetap terjaga

