

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemediasi. Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas.
3. Hipotesis tiga yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Hipotesis empat yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan
 - 1) Pihak Larissa *skincare* Yogyakarta harus lebih meningkatkan pelayanannya kepada para konsumen, agar konsumen merasa diperhatikan lebih oleh pihak Larissa.

- 2) Pihak *Larissaskincare* Yogyakarta diharapkan mampu memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat kepada para konsumennya.
 - 3) Pihak *Larissa skincare* Yogyakarta diharapkan lebih memperhatikan para konsumen dan lebih dapat membantu konsumen jika mengalami masalah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- 1) Penelitian berikutnya dapat menambah beberapa variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
 - 2) Penelitian berikutnya mungkin dapat menambah jumlah sampel yang lebih dari 95 sampel.
 - 3) Penelitian berikutnya mungkin dapat dilakukan di klinik *Larissa* cabang lainnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya difokuskan kepada Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Bagi peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 95 responden. Penelitian berikutnya mungkin dapat mengambil sampel yang lebih dari penelitian yang sekarang.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada konsumen *Larissa* yang ada di klinik perawatan Yogyakarta saja, dan akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat dilakukan di klinik perawatan *Larissa* cabang lain

