

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Rumah Makan Spesial Sambal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa UMY. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang pertama.
2. Kualitas layanan Rumah Makan Spesial Sambal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa UMY. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang kedua.
3. Kepuasan pelanggan Rumah Makan Spesial Sambal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa UMY. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang ketiga.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan Rumah Makan Spesial Sambal terhadap loyalitas pelanggan dimoderasi oleh kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang keempat.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 110 responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah makan di

Rumah Makan Spesial Sambal, sehingga hasil penelitian ini tingkat generalisasinya masih rendah.

2. Kuesioner dibuat tertutup sehingga tidak memungkinkan responden untuk memberikan jawaban yang lebih luas.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak pengelola Rumah Makan Spesial Sambal hendaknya memperhatikan kualitas layanan karena terbukti faktor ini berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan sampel yang lebih besar, dengan cakupan wilayah yang lebih luas sehingga tingkat generalisasi dapat lebih ditingkatkan.