

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Pada bab ini, penulis akan menyampaikan suatu kesimpulan dan implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, serta beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi AHASS 1711 Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan program SPSS 22 *for Windows*.

1. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.
4. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.

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

1. Penelitian ini dilakukan hanya kepada pelanggan jasa servis AHASS 1711 yang berada di jalan wates km.3, kalibayem, Yogyakarta.

2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.

### **C. Saran**

1. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengganti dan menambahkan variabel serta memodifikasi model dari penelitian ini.
2. Untuk AHASS 1711 diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan semakin puas dan akan membuat pelanggan menjadi loyal.