

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada King Clean di D.I.Yogyakarta, jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan itu baik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada King Clean di D.I.Yogyakarta, jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan itu baik maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan penyedia layanan dalam hal ini yakni King Clean.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan di D.I.Yogyakarta,
4. Kepuasan pelanggan yang dirasakan setiap pelanggan King Clean menjadi salah satu faktor terciptanya loyalitas pelanggan karena semakin tinggi kepuasan yang dirasakan maka para pelanggan memiliki kecenderungan lebih untuk loyal terhadap layanan yang ditawarkan oleh King Clean di D.I.Yogyakarta.

5. Kepercayaan pelanggan pada King Clean di D.I.Yogyakarta tidak memiliki pengaruh untuk pelanggannya menjadi loyal terhadap layanan yang diberikan oleh King Clean.
6. Kepuasan pelanggan pada King Clean di D.I.Yogyakarta dapat memediasi pengaruh antara kualitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan
7. Kepercayaan pelanggan pada King Clean di D.I.Yogyakarta tidak dapat memediasi pengaruh antara kualitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan karena kepercayaan pelanggan juga tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti telah melakukan segala daya dan upaya agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal, akan tetapi pasti terdapat faktor-faktor yang mejadi keterbatasan dan hambatan, diantara lain yakni:

1. Pada penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi objek penelitian dan subjek penelitian. Penelitian ini hanya mendapatkan sampel sejumlah 106 konsumen dari seluruh konsumen King Clean di D.I.Yogyakarta, di mana dalam mendapatkan sampel tersebut membutuhkan waktu dan tenaga. Penelitian ini juga hanya meneliti satu objek dari sekian banyak objek serupa, sehingga hasil tersebut tidak dapat digeneralisir dari sisi industrial.
2. Pada penelitian ini juga waktu yang dibutuhkan untuk dilakukan penelitian terbatas dan hanya digunakan untuk membuktikan kondisi yang telah terjadi pada waktu penelitian tersebut dilaksanakan dan memungkinkan

terdapatnya perubahan setelah dilakukannya penelitian ini sehingga tidak dapat diamati.

3. Pada penelitian ini juga hanya menggunakan perspektif dari beberapa teori yang menjelaskan tentang pengaruh antar variabel terkait namun sebenarnya masih banyak teori-teori lain yang dapat memberikan pandangan yang berbeda mengenai topik penelitian ini.

### **C. Saran**

Berdasarkan penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah didapatkan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan sebagai perencanaan dalam mengambil segala keputusan kedepan. Penelitian ini mendapatkan hasil yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan yang dapat dijadikan ujung tombak King Clean nantinya untuk membuat para pelanggannya menjadi loyal terhadap layanan yang ditawarkan tersebut.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan teori-teori lain untuk melihat penelitian sejenis tersebut dari sudut pandang lain maupun dapat dilakukan penambahan atau perubahan pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian mengenai objek penelitian dan subjek penelitian, peneliti selanjutnya bisa mencari objek penelitian lain yang sejenis sehingga dapat menggambarkan perbedaan yang terjadi sehingga dapat dijadikan perbandingan. Lalu, subjek penelitian ini bisa

lebih diperkaya dari jumlah sampel yang bisa lebih ditingkatkan dari penelitian ini. Teknik pengumpulan data pada penelitian selanjutnya juga diharapkan menggunakan lebih dari satu metode diluar dari metode angket atau kuesioner untuk melihat hasil yang lebih bervariasi.

3. Pada penelitian selanjutnya juga diharapkan melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang dan bersifat terus menerus agar hasil dalam penelitian mampu menggambarkan perubahan-perubahan yang mungkin saja bisa terjadi pada objek maupun subjek penelitian.
4. Pada penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk meneliti mengenai kesenjangan dalam sebuah penelitian dikarenakan memiliki keunikan dan diharapkan hasil penelitian tersebut dapat menguji teori-teori yang ada.