

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang pertama.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Alfamart Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang kedua.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang ketiga.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Alfamart Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang keempat.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen dimoderasi dengan kepuasan pelanggan Swalayan Indomaret Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang kelima.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen di

Yogyakarta. Hasil ini mendukung diterimanya hipotesis alternatif yang keenam.

B. Keterbatasan Penelitian

Sampel yang digunakan hanya berjumlah 100 responden yang merupakan konsumen Swalayan Indomaret dan Alfamart di Yogyakarta, sehingga tidak dapat secara sempurna mewakili swalayan yang ada di Yogyakarta atau bahkan yang ada di Indonesia.

C. Saran

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

1. Pihak pengelola Indomaret dan Alfamart di Yogyakarta hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh terhadap intensi pembelian.
2. Sampel hendaknya lebih diperbesar dengan cakupan wilayah yang lebih luas sehingga kemampuan generalisasinya lebih baik dan akurat