

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian dan analisis mengenai pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Yogyakarta (Studi pada masyarakat umum pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta). Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Yogyakarta (Studi pada masyarakat umum pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta). Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
3. Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Yogyakarta (Studi pada masyarakat umum pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta). Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
4. Persepsi Kualitas Layanan dapat berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan KFC Yogyakarta (Studi pada masyarakat umum pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta). Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti meyakini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Disampaikan melalui keterbatasan dan penelitian berikut ini:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yaitu variabel persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, oleh karena itu diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menambah variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Subyek dalam penelitian ini terbatas hanya pada KFC Sudirman saja padahal di Yogyakarta ada banyak KFC.

## **C. Saran**

1. Bagi KFC Yogyakarta

Penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk KFC Yogyakarta untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pada pelanggan dan lebih lanjut menjadikan pelanggan yang loyal.

2. Bagi Akademik

Penelitian bisa di gunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan khususnya dalam hal pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.

