

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh paket indihome PT Telkom maka kepuasan pelanggan PT Telkom akan meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh paket indihome PT Telkom maka loyalitas pelanggan PT Telkom akan meningkat.
3. Promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi promosi yang dilakukan pada paket indihome PT Telkom maka tidak akan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
4. Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi promosi yang dilakukan pada paket indihome PT Telkom maka loyalitas pelanggan PT Telkom akan meningkat.

5. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan paket indihome PT Telkom maka loyalitas pelanggan PT Telkom akan meningkat.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada analisis pengaruh kualitas layanan, promosi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan tanpa ada variabel – variabel lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada responden yang berada di Wilayah Bantul, sehingga memungkinkan terdapat perbedaan hasil, baik untuk pembahasan maupun kesimpulan untuk penelitian di wilayah lain.
3. Pada penelitian ini masih belum terdapat pengujian peran mediasi.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian, sehingga tidak terbatas hanya di Wilayah Bantul.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel – variabel lainnya seperti kualitas produk dan harga.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengujian peran mediasi.