BAB V

KESIMPULAN, SARAN

DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervenig adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 1 yang diajukan.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 2 yang diajukan.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 3 yang diajukan.
4. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 4 yang diajukan.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan pada penelitian ini, yaitu meliputi:

1. penelitian ini, peneliti hanya mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan variabel Kualitas Layanan dan variabel kepuasan pelanggan, sehingga masih belum mampu menggambarkan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara keseluruhan, karena mengukur loyalitas masih bisa diukur dengan berbagai variabel dan aspek-aspek lainnya.
2. Pada penelitian ini, peneliti hanya memilih meneliti Hotel Ibis yang berada di Malioboro Yogyakarta, mungkin untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti seluruh cabang Hotel Ibis yang berada di Yogyakarta, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

C. Saran

1. Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta

   Bagi pihak Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek tentang Kualitas Layanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud), sehingga diharapkan membuat pelanggan merasakan

kepuasan, serta dapat terwujudnya loyalitas pelanggan antara pelanggan terhadap pihak Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

2. Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran sebaiknya dalam melakukan penelitian bisa menambah variabel baru seperti persepsi harga, pengaruh lokasi sebagai variabel untuk mengukur kepuasan dan loyalitas, serta meneliti seluruh cabang Hotel Ibis yang berada di Yogyakarta dan menambah jumlah sampel dengan melibatkan semua cabang Hotel Ibis di Yogyakarta.