

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Setelah dibahas secara mendalam, simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan dan efek mediasi citra perusahaan pada pengaruh antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air.
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Citra Perusahaan konsumen yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air.
4. Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan konsumen yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Perusahaan.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti meyakini dalam penelitian ini masih ada beberapa kelemahan dan kekurangan. Disampaikan melalui keterbatasan penelitian berikut ini:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan sebagai variabel mediasi dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen, oleh karena itu diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan berbagai variabel lainnya yang juga dapat mempengaruhi konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan maskapai penerbangan Lion Air.
2. Sampel atau responden yang terdapat pada penelitian ini terbatas pada ruang lingkup di Yogyakarta saja, diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel atau responden di luar kota Yogyakarta.

## **C. Saran**

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

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta dijadikan sebagai bahan evaluasi pada peningkatan kualitas perusahaan yang berkaitan dengan empat alat yang terdiri dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan sehingga para pelanggan atau konsumen yang menggunakan jasa Lion Air tidak merasa kecewa.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian bisa digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan khususnya dalam hal pengaruh Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan konsumen dengan Citra Perusahaan 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.