

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai nilai pelanggan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dapat diambil simpulan bahwa:

1. Nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai pelanggan maskapai Lion Air maka kepuasan pelanggan Lion Air akan meningkat
2. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai Lion Air maka kepuasan pelanggan Lion Air akan meningkat.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan Lion Air maka loyalitas pelanggan Lion Air akan meningkat
4. Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung pada

kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan maskapai Lion Air.

5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung pada kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai Lion Air.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga hasil penelitian yang dicapai belum menunjukkan hasil yang maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada analisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan tanpa ada variabel lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini baru dilakukan pada responden yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga belum menggambarkan kondisi di daerah lain.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian hanya 165 responden.
4. Penelitian ini hanya mengambil data pada satu waktu (*cross-sectional study*).

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk menambahkan variabel – variabel lain seperti harga dan promosi.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk memperluas wilayah penelitian, sehingga tidak terbatas di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk meneliti lebih banyak responden
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk mengambil data lebih dari satu waktu.