

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan pemodelan *structural equation modelling* (SEM), dan dijalankan melalui program AMOS versi 23, dimana untuk menguji tujuh hipotesis dengan UMY Boga pada penelitian ini, yang meliputi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dan persepsi harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
3. Persepsi harga tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

5. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.
6. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.
7. Persepsi harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

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

1. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga untuk mengukur kepuasan dan dampaknya pada loyalitas, disisi lain masih banyak variabel yang bisa diteliti untuk mengukur kepuasan pelanggan.
2. Pada penelitian ini, peneliti hanya kantin UMY Boga, mungkin untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan kantin yang lain, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. UMY Boga

Bagi pihak UMY Boga sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk, sehingga diharapkan membuat kosumen merasakan puas dan tercipta hubungan yang loyal antara kosumen terhadap pihak UMY Boga.

2. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran sebaiknya dalam melakukan penelitian bisa menambah variabel baru seperti lokasi dan promosi sebagai variabel untuk mengukur hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Variabel yang sudah ada dalam model penelitian juga bisa dijadikan untuk menambah hipotesis secara keseluruhan seperti hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga langsung terhadap loyalitas.