

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis pertama (H1).
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis kedua (H2).
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis ketiga (H3).
4. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis keempat (H4).

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Dalam 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 menyeluruh. Dengan demikian diharapkan untuk kedepannya dalam mengukur loyalitas pelanggan dapat diukur dengan variabel dan aspek lain seperti harga, promosi, kepercayaan merek, citra merek dan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sehingga data yang diperoleh kurang mendalam informasinya, akan lebih baik jika ditambahkan metode wawancara terhadap karyawan maupun pelanggan sehingga data penelitian yang diperoleh dapat lebih lengkap.

## **C. Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor lain seperti harga, promosi, kepercayaan merek, citra merek dan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan teknik pengumpulan data dengan cara menambah metode wawancara sehingga data yang diperoleh dapat lebih lengkap.