

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Homer Laundry di Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan bantuan *Software SPSS versi 21.0 for Windows* diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat keterbatasan, sehingga penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Berikut ini adalah beberapa keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya meneliti 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

2. Penelitian ini hanya mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, padahal masih banyak variabel lain yang menjadi faktor pengaruh dari loyalitas pelanggan.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau akan melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Bagi Homer Laundry diharapkan agar selalu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan karena dengan begitu akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan yang akan membuat pelanggan selalu setia untuk menggunakan jasa dari Homer Laundry.