

## **BAB V**

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

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan dengan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
5. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.

7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepercayaan pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Peneliti masih memiliki ruang lingkup populasi yang sempit, karena hanya sebatas orang yang melakukan pembelian di Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta.
2. Penelitian ini hanya menganalisis 4 variabel yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.
3. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini hanya melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* sehingga data yang diterima peneliti bersifat subyektif.

## **C. Saran**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa saran yang ditunjukkan kepada peneliti selanjutnya agar bisa melaksanakan dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi kedepannya yaitu, sebagai berikut:

1. Akademik
  - a. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menambah jumlah sampel yang lebih banyak.
  - b. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas ruang lingkup populasi.

- c. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa menganalisis variabel bebas yang lainnya, agar nantinya dapat diketahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan.

## 2. Praktek

Pada saat melakukan pengumpulan data, penulis dapat menambahkan metode lain seperti dengan melakukan metode wawancara secara langsung dengan responden atau melakukan observasi secara langsung kepada responden sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih lebih bervariasi daripada angket atau kuesioner yang jawabannya telah tersedia.