

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan yaitu untuk mengujian pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan *switching cost* sebagai variabel moderasi maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1, diperoleh hasil bahwa variabel independen yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2, diperoleh hasil bahwa variabel independen yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh tidak signifikan dengan *switching cost* sebagai variabel moderasi.

B. SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dorongan bagi pihak perusahaan kartu seluler CDMA untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan dalam segi layanan, jangkauan area dan harga agar tercipta sebuah kepuasan yang menyebabkan loyalitas sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna kartu CDMA.
2. Diharapkan pihak provider CDMA lebih meningkatkan kualitas produk seperti informasi yang cukup untuk konsumen memberikan pelayanan

yang baik kepada konsumen agar tetap loyal dan dapat memenuhi permintaan pelanggan.

3. Penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya dilakukan di kota Yogyakarta, tetapi diseluruh Yogyakarta.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, diantaranya:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 (satu) Obyek penelitian, sehingga peneliti hanya bisa menerka perbandingan kepuasan, *switching cost* dan loyalitas antara provider yang satu dengan yang lainnya tanpa adanya observasi langsung terhadap provider yang diperbandingkan.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner, hal ini memungkinkan responden mendapatkan pemahaman yang berbeda dengan yang dimaksud peneliti.
3. Sedikitnya kuesioner yang diolah yaitu sebanyak 200 kuesioner, hal ini disebabkan keterbatasan biaya dan waktu.
4. Penelitian ini hanya difokuskan pada kepuasan pelanggan. *switching cost*