

## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan hasil dari penelitian mengenai “Pengaruh Kesenangan Konsumen “(*Customer Delight*)” Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut:

#### A. Simpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keadilan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika keadilan meningkat, loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel penghargaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika penghargaan meningkat, loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sentuhan akhir mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika

sentuhan akhir meningkat, loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keadilan, penghargaan, dan sentuhan akhir mempunyai pengaruh secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika keadilan, penghargaan, dan sentuhan akhir meningkat secara simultan, loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan mengalami peningkatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta keterbatasan dalam penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan bahan koreksi untuk perbaikan, diantaranya adalah:

1. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk menambah variabel lain yang kemungkinan berpengaruh terhadap kesenangan konsumen (*customer delight*) selain keadilan, penghargaan dan sentuhan akhir. Hal ini dikarenakan hanya 46,3% loyalitas mahasiswa dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 53,7% dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Sehubungan dengan variabel sentuhan akhir merupakan variabel yang memiliki nilai koefisien beta yang paling kecil terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,

maka disarankan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta perlu meningkatkan pemberian penghargaan kepada mahasiswa/i berprestasi; menambah jumlah beasiswa dan keringan biaya kepada mahasiswa/i berprestasi dan kurang mampu; serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa/i. Dengan demikian, maka loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta akan lebih mengalami peningkatan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga hasil penelitian yang dicapai tentu belum menunjukkan hasil yang maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 89 responden.
2. Penelitian hanya dilakukan pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2009-2010 sehingga hasil penelitian tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan sikap loyalitas mahasiswa/i secara menyeluruh.