

**BAB V**  
**SIMPULAN, SARAN**  
**DAN KETERBATASAN MASALAH**

**A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang “Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Relationship Marketing* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Relationship Marketing* yang diciptakan oleh PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Relationship Marketing* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Relationship Marketing* yang dibangun oleh PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta akan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan akan

mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kepuasan Pelanggan tidak terbukti menjadi sebagai variabel intervening atau variabel mediasi dalam hubungan *Relationship Marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka diajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan gambaran, laporan maupun acuan mengenai keefektifan strategi pemasaran yang dipakai perusahaan dalam menjalankan produktivitas bisnis dengan tujuan mendapatkan pelanggan tetap.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Adanya keterbatasan ini penulis mengharapkan adanya perbaikan untuk penelitian yang akan datang diantara keterbatasan tersebut ialah:

1. Waktu penelitian yang terbatas sangat membatasi peneliti untuk lebih memaksimalkan pencarian data responden, karena tidak semua responden bersedia memberikan waktu yang singkat untuk pengisian kuesioner.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
3. Periode penelitian hanya satu bulan sehingga tidak dapat diketahui kecenderungannya dalam jangka panjang.