

BAB V

KESIMPULAN

KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: *performance quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *performance quality* berpengaruh positif terhadap reputasi merek, selanjutnya reputasi merek bukan sebagai variabel antara, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap reputasi merek dan reputasi merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Pengujian variabel antara menggunakan *hierarchichal regression* dalam penelitian ini kurang memberikan hasil yang maksimal karena tidak dapat dilihat pengaruh dari variabel antara secara langsung.
2. Sampel yang diambil dalam penelitian yaitu kelas satu sampai dengan kelas tiga. Masing-masing responden mempunyai pengalaman yang berbeda-beda sehingga evaluasi terhadap kinerja dari lembaga bimbingan tempat mereka belajar masih belum maksimal sehingga mempengaruhi hasil penelitian.

C. Saran

1. Alat analisis untuk menguji variabel antara dalam penelitian ini menggunakan *hierarchichal regression*, untuk penelitian mendatang dapat menggunakan *structural equation model* (SEM) untuk menguji variabel antara sehingga diperoleh hasil yang lebih baik.
2. Pengambilan sampel penelitian dapat dilakukan pada lembaga pendidikan lainnya. Misalnya Perguruan Tinggi, Sekolah, lembaga pendidikan kejuruan/keterampilan seperti kursusan.