

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah keyakinan mendalam untuk membeli kembali suatu produk atau jasa baik itu secara teratur, membeli antar lini produk jasa, mereferensikan kepada orang lain atau pun menunjukkan kekebalah terhadap produk atau jasa lain. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa *Digital Printing* PIXEL. Hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dari hasil pengujian regresi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 45,2% sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan cukup tinggi. Ini dikarenakan ada variabel lain di luar kualitas pelayanan yang berpengaruh juga terhadap loyalitas pelanggan jasa *Digital Printing* PIXEL.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan hanya satu yaitu kualitas pelayanan
2. Membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyebarkan kuesioner karena sulit untuk membedakan mana yang merupakan mahasiswa atau mahasiswi Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha.

5.3 Saran

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Untuk penelitian selanjutnya lebih baik variabel yang digunakan tidak hanya kualitas pelayanan saja. Variabel yang ditambahkan bisa berupa fokus pelanggan atau kepuasan pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih fokus kepada responden yang berada di sepanjang Jalan Surya Sumantri sehingga dapat mencakup lebih luas para responden yang pernah menggunakan jasa *Digital Printing* PIXEL.