

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

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 kekebalan terhadap produk pesaing. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa isi ulang pulsa di AIR MAS CELL Cirebon. Hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000. Namun pengaruh kualitas pelayanan hanya sebesar 24,4% mempengaruhi loyalitas pelanggan. Variabel lain diluar kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan lebih besar yaitu sebesar 75,6%.

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. Penelitian dilakukan peneliti terhadap konsumen yang hanya ditemui secara kebetulan oleh peneliti.
3. Produk yang diteliti hanya jasa isi ulang pulsa saja.

5.3. Saran

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

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya variabel yang digunakan tidak hanya kualitas pelayanan saja. Sebaiknya untuk mengukur loyalitas pelanggan variabel yang digunakan adalah *service quality*, *affective commitment*, *customer focus* dan *customer feedback*
2. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti konsumen secara lebih mendalam yang benar-benar merupakan pelanggan, yang telah lama menggunakan jasa atau produk suatu perusahaan.
3. Penelitian selanjutnya juga disarankan meneliti perusahaan-perusahaan jasa lainnya, seperti perusahaan jasa yang bergerak dibidang asuransi, transportasi, telekomunikasi, penerbangan, kurir, dan lain-lain.