

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini lebih menekankan kepada pengujian hipotesis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Secara lebih rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dilihat dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung, hal tersebut dapat terlihat melalui nilai signifikansi ( $\alpha$ ) yang diperoleh melalui analisis faktor yakni 0,000 yang berarti  $\alpha < 0,05$ . Hal tersebut dapat menjadikan suatu kesimpulan yaitu, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung.
- Besarnya adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,317, hal tersebut berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung adalah sebesar 31,7% dan sisanya 68,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengaruh yang diberikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yakni sebesar 31,7%.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa pada penelitian ini terdapat berbagai keterbatasan serta tidak luput dari berbagai kesalahan, keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain:

- Penelitian ini hanya dilakukan di sekitar Universitas Kristen Maranatha.
- Penelitian ini hanya mengidentifikasi faktor kualitas layanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.
- Terdapatnya jawaban kuesioner yang kosong dan terjadi kesalahan pengisian dan kebingungan responden dalam menjawab kuesioner.

## **5.3 Saran**

Ada pun saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di berbagai tempat lainnya seperti lingkungan Universitas lain, lingkungan di sekitar Paris Van Java Bandung dan lingkungan mall yang lainnya.
- Selain kualitas pelayanan yang dilakukan, perusahaan sebaiknya melakukan upaya perbaikan terhadap promosi penjualan, harga, dan kualitas produk agar mendapatkan kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas. Hal ini mendukung kontinuitas pembelian yang dilakukan oleh konsumen dan mendorong terjadinya kualitas layanan yang positif dengan sendirinya.
- Pengisian kuesioner harus benar-benar dipantau agar tidak ada jawaban yang terlewat atau kosong serta tidak terjadi kesalahan pengisian serta yang paling utama adalah pembuat butir-butir pertanyaan harus benar-benar diperhatikan

agar tidak terjadi kebingungan responden dalam mengisi dan jawaban yang dihasilkan pun dapat mempresentasikan hal-hal yang ditanyakan.