

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada Bab IV, maka pada bab ini penulis mengambil beberapa kesimpulan dari pembahasan mengenai pengaruh *Service Quality* yang terdiri dari *Technical Service Quality* dan *Functional Service Quality* berpengaruh langsung pada *Customer Loyalty* dan pada prosesnya terdapat faktor moderasi dari *Perceived Switching Cost* dan *Investment Expertise*. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

- Pada variabel *Technical Service Quality* yang berhubungan langsung terhadap *Customer Loyalty* dalam penghitungan data menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan pengaruh sebesar 27,4 % sedangkan sisanya sebesar 72,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.
- Pada variabel *Functional Service Quality* yang berhubungan langsung terhadap *Customer Loyalty* dalam penghitungan data menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,005 dengan pengaruh sebesar 26,2 % sedangkan sisanya sebesar 73,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.
- Dalam perhitungan *Technical Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* saat ini sudah dipengaruhi faktor moderasi *Perceived Switching Cost* sehingga menghasilkan tingkat signifikansi 0,003, dengan ada hasil signifikan sebesar 0,003 menjelaskan lebih pasti bahwa *Perceived Switching Cost* adalah variabel moderasi.

- Dalam perhitungan *Functional Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* saat ini sudah dipengaruhi faktor moderasi *Perceived Switching Cost* sehingga menghasilkan tingkat signifikansi 0,075, dengan ada hasil signifikan sebesar 0,075 menjelaskan bahwa pada moderasi kali ini *Perceived Switching Cost* bukan variabel moderasi melainkan hanya sebagai variabel bebas biasa saja.
- Dalam perhitungan *Technical Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* saat ini sudah dipengaruhi faktor moderasi *Investment Expertise* sehingga menghasilkan tingkat signifikansi 0,113, dengan ada hasil signifikan sebesar 0,113 menjelaskan bahwa moderasi kali ini *Investment Expertise* bukan variabel moderasi melainkan hanya sebagai variabel bebas biasa saja.
- Dalam perhitungan *Functional Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* saat ini sudah dipengaruhi faktor moderasi *Investment Expertise* sehingga menghasilkan tingkat signifikansi 0,072, dengan ada hasil signifikan sebesar 0,072 menjelaskan bahwa moderasi kali ini *Investment Expertise* bukan variabel moderasi melainkan hanya sebagai variabel bebas biasa saja.

5.2 Keterbatasan dan Saran

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

- Penelitian hanya fokus pada penggunaan variabel *Technical Service Quality*, *Functional Service Quality*, dan dua variabel moderasi yaitu *Perceived*

Switching Cost, Investment Expertise, dalam menguji pengaruhnya terhadap *Customer Loyalty*.

- Penelitian ini hanya berfokus pada orang-orang atau para penikmat jasa akademisi formal dalam bidang bola basket saja. Oleh karena itu dalam pengumpulan data cukup sulit mencari responden-responden yang bersangkutan dengan bidang ini, dikarenakan waktu dan tempat pelaksanaan pelatihan tidak berjalan di waktu dan tempat yang bersamaan.

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

- Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan selain menggunakan variabel moderasi, diharapkan pada penelitian selanjutnya objek penelitian dapat di perluas lagi. Misalnya terhadap kepuasan para pencinta olah raga di Indonesia.
- Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan ada perbandingan antara akademisi dengan klub basket yang pada dasarnya kebanyakan orang biasa msh sulit untuk membedakan perbedaannya.
- Untuk keseluruhan akademisi formal di Kota Bandung sebaiknya lebih menekankan kepada pelayanan teknis dan fungsional agar para pemain dapat lebih nyaman dan dapat lebih mengerti akan pengertian dari pelatihan bola basket selama ini.