

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian ini dengan menggunakan sample mahasiswa dan mahasiswi jurusan Manajemen Universitas Kristen Marantha dengan membagikan 100 buah kuisisioner, maka didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Hal ini didapatkan setelah dilakukan pengujian terhadap kuisisioner tersebut dengan program SPSS 17.0. hal ini dibuktikan dengan didapatkannya nilai Sig sebesar 0.000, sesuai dengan kriteria penerimaan $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Setelah diketahui bahwa terdapat pengaruh antara *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, maka diteliti lebih jauh seberapa besar pengaruh tersebut dan didapatkan nilai sebesar 32% dan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai korelasi yang didapat sebesar 0.565 yang termasuk rentan nilai antara 0.41 – 0.70 yang artinya korelasi memiliki keeratan yang kuat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai Rumah Sakit Gigi Mulut Universitas Kristen Maranatha.

2. Responden yang digunakan hanya mahasiswa dan mahasiswi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
3. Penelitian hanya menggunakan variabel *customer satisfaction* untuk menguji *customer loyalty*.

5.3 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti bidang lain yang dapat memberi kontribusi bagi orang lain.
2. Diharapkan peneliti lain nantinya tidak hanya memakai sampel yang ada di Universitas Kristen Maranatha, melainkan mencari konsumen dari luar Universitas Kristen Maranatha.