

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara serentak variabel kualitas pelayanan (*Service Quality*), variabel kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), dan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap intensi pembelian konsumen (*Purchase Intention*).
2. Secara parsial kualitas pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi pembelian konsumen (*Purchase Intention*).
3. Secara parsial kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi pembelian konsumen (*Purchase Intention*).
4. Secara parsial interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan atau lebih menjelaskan intensi pembelian konsumen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat dikemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan,

pelanggan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian kembali di Swalayan Maga Yogyakarta. Sehingga diharapkan agar Swalayan Maga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan menjaga kepuasan pelanggan agar tidak menurun karena semua itu berpengaruh terhadap minat konsumen membeli kembali.

2. Variabel yang dipergunakan terbatas hanya pada tiga variabel yaitu variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan intensi pembelian konsumen. Sementara itu ada variabel-variabel lain yang juga berpengaruh terhadap intensi pembelian konsumen yang belum dimasukkan. Penelitian yang akan datang perlu menggali lebih dalam variabel-variabel lain yang belum dimasukkan dalam model.
3. Penelitian berikutnya hendaknya memperluas obyek penelitian yaitu lebih dari satu tempat, sehingga didapatkan perbandingan antara obyek yang satu dengan yang lain. Mengenai jumlah responden hendaknya diperbanyak, diharapkan akan diperoleh data yang lebih luas.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, peneliti sadar akan banyaknya keterbatasan dan kekurangan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penilaian yang diberikan responden melalui kuesioner dimungkinkan belum dapat menunjukkan kondisi responden yang sebenarnya. Ini terjadi karena responden yang tidak mengetahui secara detail tentang setiap butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner sehingga responden dalam

memahami kuesioner berbeda-beda meskipun kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

2. Jumlah responden dalam penelitian relatif cukup kecil hanya berjumlah 120 responden, sehingga data yang didapatkan tidak menggambarkan kondisi secara luas. Memakai responden dalam jumlah besar akan