

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap intensi pembelian pada pasar swalayan Medico di Yogyakarta.
2. Interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan lebih menjelaskan variance intensi pembelian dari pada masing-masing variabel.

B. Saran

Saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah Medico tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan karena berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian dan kepuasan pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan sampel yang sangat sedikit, untuk menyempurnakan hasil penelitian sebaiknya penelitian yang akan datang perlu ditambahkan jumlah sampel