

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Peneliti melakukan penelitian yang berguna untuk mengetahui hubungan antar variabel independent, intervanning, dan dependent. Hubungan antar *Service Quality*, *Corporate Image*, *Percived Price*, dengan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*. Kesimpulan yang dilakukan dari hasil penelitian berikut adalah:

H1 menunjukkan bahwa independent *Service Quality* berpengaruh tidak langsung ke da variabel intervanning *Customer Satisfaction*. Hubungan ini juga di dukung oleh peneliti sebelumnya yaitu (Munajilah, 2010) (Haghighi, Dosrosti, & Rahnama, 2012) (Rashid.R & Yusuf.S.A, 2015) (Osman, 2013) (Kanta, 2014) (Dolarlan, 2014)

H2 menunjukkan bahwa pada variabel *independent Service Quality* tidak berpengaruh significant kepada dependent *Customer loyalty*. Hubungan ini juga didukung oleh peneliti terdahulu yaitu (Parsa & Dutta, 2012) (Peng & Chen, 2015)

H3 menunjukkan independent *Corporate Image* berpengaruh signifikan positif terhadap Intervanning *Customer Satisfaction*. Hubungan ini didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu (Salam, 2013) (Kuo, Wei, & Tang, 2011) (Tumpal & Hendro, 2012) (Ishaq & Ishtiaq, 2012) (Hu, Chieh, & Huang, 2011) (Malik, Ehsan, Ghafoor, & Iqbal, 2012) (Rehman, Maryam, & Afsar, 2012)

H4 menunjukkan independent *Corporate Image* berpengaruh signifikan positif terhadap dependent *Customer Loyalty*. Hubungan ini juga sudah didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu (Atmaja & Dharmadewi, 2011)

H5 menunjukkan Dependent *Percived Price* berpengaruh signifikan positif terhadap Dependent *Customer Loyalty*. Hubungan ini di dukung oleh peneliti-peneliti sebelumnya (Malik et al., 2012)

H6 menunjukan Intervanning *Customer Satisfaction* berpengaruh significant terhadap dependent *Customer Loyalty*. Hubungan ini di dukung oleh peneliti peneliti sebelumnya (Mahmud, Amir, KamaruzamanJusoff, & Hadijah, 2014)

5.2 Keterbatasan

Peneliti melakukan penelitian dan terdapat beberapa keterbatasan yang di hadapi oleh peneliti, yaitu:

1. Peneliti tidak bisa mendapatkan data pelanggan secara langsung dari perusahaan provider Batam di karenakan perusahaan provider di Batam datanya bersifat privacy bagi perusahaan.
2. Peneliti mendapatkan responden tidak secara keseluruhan warga Kota Batam di karenakan jangkauan yang sangat luas dan waktu yang terbatas

5.3 Rekomendasi

Dari hasil penelitian ini dapat memberika beberapa rekomendasi dari beberapa pihak diantaranya:

1. Disarankan untuk kualitas layanan di Kota Batam lebih di perhartikan di karenakan peneliti sudah meneliti untuk perusahaan provider GSM Kota Batam kurang memperhatikan kualitas layanan terhadap kesetiaan dan loyalitas kepada Warga Kota Batam
2. Merekomendasikan kepada penelitian selanjutnya untuk bisa meneliti dan mengetahui seberapa banyak masyarakat di Kota Batam yang *loyal* terhadap provider yang di pakai.
3. Menyarankan untuk peneliti berikutnya meneliti setiap perusahaan GSM masing-masing perusahaan provider sesuai yang di teliti agar kita bisa bandingkan hasil yang di teliti dan faktanya di perusahaan provider di Kota Batam sama atau tidak