

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang di mediasi kepuasan pelanggan studi pada PT Jodoh Centre Indotama adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Jodoh Centre Indotama. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Jodoh Centre Indotama maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pada pelanggan PT Jodoh Centre Indotama.
2. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan di PT Jodoh Centre Indotama. Berarti semakin baik kepuasan pelanggan yang didapatkan oleh pelanggan PT Jodoh Centre Indotama maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dimiliki pelanggan PT Jodoh Centre Indotama.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT Jodoh Centre Indotama. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Jodoh Centre Indotama maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dimiliki pelanggan PT Jodoh Centre Indotama.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikut sebagai berikut:

1. Untuk peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, maka sebaiknya peneliti menambah variabel yang akan diteliti seperti variabel harga, promosi ataupun variabel lainnya. Karena semakin banyak variabel yang diteliti maka akan semakin banyak variasi yang ada, ada banyaknya variasi akan membuat hasil penelitian juga bervariasi pula.
2. Untuk peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, maka sebaiknya menggunakan pengolahan data yang lebih baik dari *SmartPLS* seperti pengolahan data dengan menggunakan *WarpPLS* atau dengan GSCA yang keduanya masih termasuk ke dalam analisis SEM.
3. Untuk peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, maka sebaiknya memperbanyak indikator yang ada, maka akan semakin menunjukkan seberapa besar kontribusi dari indikator yang ada untuk mewakili variabelnya, dan hal ini juga menguntungkan jika nantinya banyak indikator yang akan tereliminasi.
4. Untuk peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, maka sebaiknya memperbanyak sampel yang akan digunakan dalam penelitiannya. Karena semakin banyak sampel yang digunakan maka data yang akan diperoleh akan semakin akurat.