

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
2. Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
3. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
5. Citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
6. Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
7. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
8. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
9. Citra merek berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung
10. Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, yaitu, merekomendasikan kepada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung, untuk dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas yang mendukung kenyamanan dalam proses belajar mengajar, membangun citra merek dengan turut mendukung *personal branding* mahasiswa yang berprestasi serta mahasiswa yang berhasil didunia pekerjaan melalui media sosial dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa pada layanan yang diberikan dengan mengatasi permintaan dan keluhan mahasiswa dengan cepat dan menyediakan solusi yang sesuai sehingga memberikan kepuasan dan membentuk loyalitas mahasiswa pada perguruan tinggi swasta tersebut yang akan berdampak pada perilaku positif mahasiswa dalam merekomendasikan perguruan tinggi swasta yang dipilih kepada calon mahasiswa potensial.

### 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Fokus penelitian ini hanya pada tiga variabel eksogen dan satu variabel intervening yang masih menjadi masalah dan tiga perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. Namun, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa masih terdapat variabel eksogen/ variabel intervening yang dianggap memengaruhi loyalitas mahasiswa dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tambahan untuk mempelajari lebih lanjut tentang loyalitas mahasiswa dengan meneliti variabel lain diluar penelitian dan menambah objek penelitian