

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan bus pariwisata Suryaputra dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan bus pariwisata Suryaputra. Dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, hipotesis awal (H_0) penelitian yang menyatakan: “tidak terdapat pengaruh *service quality* atau kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan Bus Suryaputra” ditolak sehingga hipotesis alternatif (H_a) penelitian yang menyatakan: “terdapat pengaruh *service quality* atau kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan Bus Suryaputra” dapat diterima.
2. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa indikator pertanyaan yang *valid* adalah TAN1, TAN2, TAN3, REL1, REL2, REL3, RES1, RES2, RES3, ASS1, ASS2, ASS3, EMP2, EMP3, LOY2, LOY3. Tetapi terdapat dua indikator pertanyaan yang tidak *valid*, yaitu EMP1 dan LOY1.
3. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan (variabel X) dan indikator loyalitas pelanggan (variabel Y) telah reliabel

4. Hasil uji analisis data dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian ini juga menguatkan riset-riset sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan

5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian

5.2.1 Saran Penelitian Lanjutan

1. Kualitas layanan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Namun terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas layanan seperti kebijakan *pricing*, *brand*, dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut diperlukan untuk menunjang penelitian ini agar dapat membandingkan besarnya pengaruh faktor-faktor lain dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas layanan
2. Model penelitian yang dipakai oleh peneliti termasuk model sederhana karena hanya meneliti dua variabel yaitu: kualitas layanan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan model yang berbeda dengan menambahkan variabel independen maupun menambahkan variabel moderasi.
3. Di dalam penelitian ini, variabel kepuasan pelanggan tidak diteliti, oleh karena itu hasil penelitian akan lebih baik dengan menambahkan variabel kepuasan pelanggan pada model penelitian.

5.2.2 Keterbatasan Penelitian

Di dalam penelitian yang telah dilakukan, terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, salah satunya adalah kurangnya jumlah sampel dalam mengumpulkan data kuesioner. Jumlah yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, namun dari 100 responden terdapat 5 responden yang tidak dapat dipakai karena tidak memenuhi syarat uji. Di dalam pengolahan data, pengaruh kualitas layanan (variabel X) dirasa tidak terlalu besar terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y).