

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelayanan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan kepuasan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah keyakinan mendalam untuk membeli kembali suatu produk atau jasa baik itu secara teratur, membeli antar lini produk jasa, mereferensikan kepada orang lain atau pun menunjukkan kekebalah terhadap produk atas jasa lain. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen yang menggunakan jasa *DayTrans Travel*.

Hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dari hasil pengujian regresi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 48,50% sedangkan sisanya 51,50% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen cukup tinggi. Ini dikarenakan ada variabel lain di luar kualitas pelayanan yang berpengaruh juga terhadap loyalitas pelanggan jasa *Day Trans Travel*, yang mungkin saja dikarenakan faktor seperti harga, faktor jarak tempuh menuju travel, faktor lalu lintas jalur padat atau tidak, dll.

5.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Sebaiknya di masa mendatang dilakukan survei ulang untuk melihat apakah responden memberikan hasil yang berbeda