

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dari keseluruhan data yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen.
4. Harga, kualitas pelayanan, dan lokasi selain memiliki pengaruh secara parsial juga memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen.

5.1.1 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menyadari masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya membahas faktor harga, kualitas pelayanan, dan lokasi yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara obyektif, masih terdapat faktor lain yang mendukung terciptanya kepuasan konsumen seperti emosi (ketika menggunakan produk atau merk tertentu), biaya, dan sebagainya.
2. Jumlah responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini hanya terbatas pada 140 orang responden, sehingga simpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini belum sepenuhnya mengakumulasi tanggapan mengenai kepuasan konsumen dari jumlah populasi yang sebenarnya secara obyektif.

5.2 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat diajukan untuk penelitian yang akan datang. Adapun saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel-variabel baru yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, seperti emosi, biaya, dan sebagainya. Penambahan variabel baru diharapkan akan memberikan gambaran dan penilaian yang lebih mendetail terhadap pembahasan mengenai kepuasan konsumen.
2. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah jumlah sampel yang digunakan agar dapat lebih mengakumulasi tanggapan pengguna travel atas kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa travel X-Trans. Semakin banyak responden yang berpartisipasi memberikan tanggapannya atas penelitian yang dilakukan, akan semakin memberikan penilaian yang lebih mendekati kejadian nyata yang terjadi di lapangan.