

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian Pengaruh Service Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Travel Cipaganti.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul Pengaruh Service Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Travel Cipaganti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari karakteristik umur, diketahui bahwa responden yang berumur 21 tahun dominan menggunakan Travel Cipaganti dibandingkan yang lain., dapat disimpulkan bahwa umur tersebut adalah umur yang mana lebih menggunakan jasa Travel Cipaganti.
2. Dilihat dari karakteristik jenis kelamin, diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin pria lebih sering menggunakan jasa Travel Cipaganti dibandingkan wanita.
3. Dilihat dari karakteristik berdasarkan angkatan, diketahui bahwa responden yang berasal dari angkatan 2009 lebih sering menggunakan jasa Travel Cipaganti.

4. Dilihat dari uji validitas beberapa item dinyatakan valid dengan menunjukkan bahwa besarnya KMO adalah 0,915 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti datanya mencukupi untuk proses lebih lanjut.
5. Dilihat dari uji reliabilitas beberapa instrumen dinyatakan reliabel karena lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha*.
6. Dilihat dari uji asumsi klasik data tersebut berdistribusi normal dan juga terbebas dari heterokedastisitas karena  $\text{asyp.sig } 0,368 > 0,05$ .
7. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel secara simultan *Service Performance* terhadap loyalitas pelanggan pada Travel Cipaganti, dikarenakan tingkat signifikansi  $\alpha \leq 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa penggunaan *Service Performance* dalam Travel Cipaganti memang membuat konsumen untuk menggunakan jasa Travel Cipaganti tersebut, dan dalam hal peningkatan loyalitas pelanggan berasal dari variabel *Service Performance* sebanyak 38,8% dan sisanya 61,2% berasal dari faktor lain.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun masi terdapat beberapa keterbatasan penelitian dalam pelaksanaannya antara lain:

1. Variabel yang masi sedikit sehingga membuat penelitian tidak maksimal dan tidak bisa meneliti bagian lain hanya dari satu variabel saja.

2. Responden yang membantu mengisi kuesioner belum maksimal jumlahnya sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pengguna Cipaganti.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Implikasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada Travel Cipaganti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar Travel Cipaganti meningkatkan *Service Performance* atau kinerja pelayanan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Disarankan bagi Travel Cipaganti untuk dapat memperbanyak dan membuat hal yang menarik dalam kinerja pelayanan sehingga minat, kesan dan ketertarikan konsumen pada jasa tersebut akan semakin tinggi.
3. Disarankan bagi Travel Cipaganti untuk melakukan suatu riset dengan maksud agar dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap Travel Cipaganti itu sendiri.

### **5.2.2 Saran Penelitian yang Akan Datang**

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Jika dilihat dari koefisien determinasi penelitian ini memengaruhi Loyalitas Pelanggan konsumen sebesar 38,8% sedangkan sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka disarankan untuk

penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang berbeda dengan peneliti, atau dapat juga menambahkan variabel-variabel baru ke dalam penelitian seperti *service quality* (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)), *customer value* (Palilati, 2007) , *customer satisfaction* (Mujiharjo, 2006) dan lain sebagainya.

2. Selain alternatif diatas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan.