

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan analisis data dengan menggunakan uji statistik korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan X-TRANS Travel Bandung 0,262. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang cukup dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan melalui uji hipotesis dapat diketahui bahwa hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima karena dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, hipotesis akan ditolak jika $\alpha > 0,05$ yang berarti tidak ada hubungan antara kedua variabel. Dari hasil analisis korelasi Pearson didapat nilai α sebesar 0,000 maka yang berarti $\alpha < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan yang searah positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.
2. Koefisien determinasi yang diperoleh adalah 6,81%, yang berarti besarnya peranan kualitas pelayanan terhadap perubahan loyalitas pelanggan adalah 6,81%. Faktor lain member peranan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 93,19%. Faktor lain tersebut seperti promosi penjualan, periklanan di media, penetapan harga atau tarif.

5.2 Saran

Dari rendahnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan diatas, berarti masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas pelayanan yang diberikan di X-TRANS Travel seperti promosi penjualan, periklanan di media, penetapan harga atau tarif oleh karena itu disarankan adanya penelitian lebih lanjut mengenai hubungan promosi penjualan (potongan harga, pemberian bonus, kupon, display), penjualan langsung, personal selling, periklanan, ataupun penetapan harga dengan loyalitas pelanggan di X-TRANS Travel.