

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian ini lebih menekankan kepada pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Secara rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi travel Cipaganti, hal tersebut terlihat dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) yang didapat dari analisis faktor adalah 0,000 berarti  $\alpha < 0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi travel Cipaganti.
2. Besarnya adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,200, hal tersebut berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi travel Cipaganti adalah sebesar 20% dan sisanya 80% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu harga, produk, atmosfer tempat dan lain-lain seperti fasilitas, harga dan program-program tertentu yang menyebabkan konsumen masih cenderung memilih perusahaan jasa transportasi lain menjadi pilihan utamanya dan berbagai faktor lainnya. Pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yaitu sebesar 20%.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian antara lain:

- Penelitian ini hanya dilakukan di Universitas Kristen Maranatha
- Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan jasa yaitu travel Cipaganti
- Penelitian ini hanya mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan
- Penelitian ini hanya terfokus pada responden pria

## **5.3 Saran**

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di berbagai tempat lainnya seperti lingkungan mall dan berbagai tempat lainnya.
- Penelitian selanjutnya dapat dilakukan terhadap perusahaan jasa transportasi travel lainnya sehingga hasil yang akan didapat akan lebih baik terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan
- Selain kualitas pelayanan yang dilakukan, perusahaan sebaiknya melakukan upaya perbaikan terhadap fasilitas, harga dan program-program tertentu agar mendapatkan kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas. Hal ini dapat mendukung kontinuitas pembelian yang dilakukan oleh konsumen dan mendorong terjadinya kualitas pelayanan yang positif dengan sendirinya.
- Penelitian selanjutnya diharapkan menyeimbangkan antara responden pria dan wanita.