

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai simpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Konsumen Kereta Api Argo Parahyangan di Bandung.

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pada konsumen Kereta Api Argo Parahyangan di Bandung, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: Hasil dari uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 16 menunjukkan bahwa KMO nya sebesar 0,810 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berarti datanya mencukupi untuk proses lebih lanjut. Untuk hasil reliabilitas seluruh variabel yang telah dinyatakan valid, juga dinyatakan reliabel. Karena nilai Cronbach Alpha $\geq 0,50$ dan seluruh *item* dari setiap dimensi memiliki *Cronbach Alpha if item deleted* $<$ *Cronbach Alpha*. Serta dalam uji asumsi klasik, uji normalitas, data memiliki distribusi normal, karena memiliki nilai sig $0,100 >$ di atas alpha 0,05. Terakhir dalam uji heteroskedastisitas nilai sig *Service Quality* .225 terlihat hasil bahwa semua variabel terbebas dari heteroskedastisitas, karena memiliki nilai sig di atas nilai alpha (5%).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap loyalitas

Konsumen (Y) sebesar 8.3%, sedangkan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati adalah sebesar 91.7%.

5.2 Keterbatasan Penelitian

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

1. Variabel yang masih 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 Kereta Api Argo Parahyangan.

5.3 Saran

5.3.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada Kereta Api Argo Parahyangan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar Kereta Api Argo Parahyangan meningkatkan Kualitas Pelayanan atau kinerja pelayanan agar dapat meningkatkan Loyalitas pelanggan dengan lebih mengutamakan pelayanan tepat waktu.
2. Disarankan bagi PT. Kereta Api untuk dapat memperbanyak dan membuat hal yang menarik dalam pelayanan sehingga minat, kesan dan ketertarikan

konsumen pada jasa tersebut akan semakin tinggi dengan cara adanya diskon harga dan memberikan fasilitas makanan seperti yang dulu pernah diterapkan.

3. Disarankan bagi PT. Kereta Api untuk melakukan suatu riset dengan maksud agar dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap PT. Kereta Api itu sendiri salah satunya dengan cara memberikan kuisioner.

5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang

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

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan simpulan yang baik contohnya adanya *variable* kepuasan.