

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
3. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
5. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
6. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek penumpang pesawat maskapai Lion Air di Yogyakarta.
8. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek melalui Kepuasan Pelanggan.
9. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek melalui Kepuasan Pelanggan.
10. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Merek melalui Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Akademik

Penelitian bisa di gunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan khususnya dalam hal pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.