

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas konsumen di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Tugu Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan bantuan SPSS Versi 19.0, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Konflik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
3. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
4. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
5. Penanganan Konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam ini terdapat beberapa keterbatasan yaitu, antara lain:

1. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yang hanya dilakukan di Stasiun Tugu Yogyakarta, akan lebih baik lagi apabila sampel yang diambil diluar Stasiun Besar Yogyakarta sehingga penelitian ini didapat dalam lingkup yang lebih luas.
2. Penelitian ini hanya menganalisis 5 variabel yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik dan loyalitas konsumen.

C. Saran

Dalam penelitian ini terdapat saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya agar penelitian selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tugu Yogyakarta disarankan lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung kepercayaan pelanggan seperti kinerja pelayanan terbaik, ketersediaan layanan tiket yang berkualitas dengan harga kompetitif dan penataan ruangan yang memberikan kemudahan dan efisiensi waktu.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.