

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka
2. Kualitas *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan Traveloka
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka
4. Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka
5. Kualitas *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Traveloka
6. Kualitas *website* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka
7. Kualitas *website* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan Traveloka

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang peneliti berikan antara lain:

1. Bagi Traveloka

Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas *website* dengan cara menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami, meningkatkan jaminan keamanan pelanggan, meningkatkan kemudahan pengoperasian *website*, menyediakan desain yang menarik dan mudah dipahami, dan peningkatan kualitas pelayanan dalam *website* sehingga diharapkan dapat membuat pelanggan menjadi puas, percaya dan kemudian menimbulkan hubungan yang loyal antara pelanggan dengan Traveloka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Perlu diadakan penelitian tentang kualitas *website* pada objek penelitian yang lain sehingga dapat diketahui ketepatan pengaruh kualitas *website* terhadap variabel terikat lainnya.
- b. Perlu dilakukan penelitian sejenis dengan karakteristik responden yang tidak hanya diambil dari subjek tertentu, melainkan dapat menjangkau lebih luas lagi agar pengaruhnya terhadap variabel terikat dapat lebih signifikan.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari beberapa keterbatasan penelitian yang meliputi:

1. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sehingga tidak cukup optimal dalam menggali informasi yang dibutuhkan
2. Penelitian ini hanya terbatas pada responden yang berada di Yogyakarta dan tidak membedakan antara pengguna aplikasi Traveloka dan *website* Traveloka.