

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat berperilaku pada bus Efisiensi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen memiliki efek positif dan signifikan terhadap minat melakukan pembelian ulang jasa bus Efisiensi.
2. Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat melakukan *word of mouth* jasa bus Efisiensi.
3. Minat pembelian ulang konsumen jasa bus Efisiensi tidak mempengaruhi minat untuk melakukan komunikasi *word of mouth*.
4. Minat pembelian ulang tidak memediasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat melakukan *word of mouth*.

Dengan kesimpulan di atas menunjukkan bahwa keinginan konsumen bus Efisiensi untuk melakukan pembelian ulang dan minat melakukan komunikasi *word of mouth* di kemudian hari bergantung pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian ulang dan

B. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Penggunaan sampel pada penelitian ini hanya konsumen bus Efisiensi yang berada di Yogyakarta.
2. Variabel manifes yang digunakan untuk mengukur variabel minat melakukan *word of mouth* dirasa masih kurang.
3. Terdapat beberapa kriteria *goodness of fit* dengan nilai marginal yaitu probabilitas signifikansi, AGFI dan TLI.

C. SARAN

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan responden dari rute lain untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif terkait pengaruh kepuasan terhadap minat berperilaku pengguna bus Efisiensi.
2. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambah variabel manifes agar dapat lebih menjelaskan keberadaan variabel minat melakukan *word of mouth*.
3. Perusahaan selayaknya terus meningkatkan kinerja guna dapat
menciptakan pelayanan demi tercapainya tingkat kepuasan yang lebih