

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diutarakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan studi dilakukan pada Bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima/terbukti.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima/terbukti.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan studi pada Bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima/terbukti.
4. Kepuasan pelanggan bisa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan studi pada Bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima/terbukti.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, yang meliputi :

1. Pengambilan responden hanya dilakukan di wilayah DIY saja, padahal jalur yang dilalui oleh Bus Sugeng Rahayu mencakup berbagai wilayah antara Surabaya-Yogyakarta.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan yang belum menunjukkan pengaruh keseluruhan variabel yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel lain yang bisa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan memodifikasi model dari penelitian ini.
2. Bagi bus Sugeng Rahayu diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan merasa semakin terpuaskan ketika menggunakan jasa tersebut sehingga akan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal.