

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap loyalitas penumpang kereta api sibinuang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang kereta api sibinuang.
3. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang kereta api sibinuang.
4. Kepuasan tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

5.2 Implikasi

1. Disarankan kepada pihak pihak kereta api Sibinuang untuk terus meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan.. Hal ini disebabkan karena variabel tersebut belum memiliki peranan yang kuat terhadap loyalitas .
2. Meningkatkan loyalitas penumpang dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang belum signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api Sibinuang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum menggunakan seluruh penumpang kereta api sibinuang sebagai responden, tetapi masih menggunakan sampel dengan teknik penarikan sampel adalah *purposive sampling*.
2. Penelitian ini membatasi penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening untuk penumpang kereta api Sibinuang. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan penumpang tidak termasuk kedalam ruang lingkup penelitian ini atau penulis dianggap konstan.

5.4 Saran

1. Peneliti yang akan datang disarankan agar menambahkan responden agar penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Peneliti yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dan selanjutnya diujikan pada penumpang kereta api yang lain.
3. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas penumpang.