**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan seluruh pembahasan penelitian ini yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Kota Padang, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.
4. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Kota Padang, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.
5. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang.
6. Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel *intervening* antara kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang.
7. Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel *intervening* antara harga dan loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang.

**5.2 Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum menggunakan seluruh penumpang kereta api di Kota Padang sebagai responden, tetapi masih menggunakan sampel dengan teknik penarikan sampel adalah *purposive sampling*.
2. Responden penelitian ini adalah penumpang kereta api di Kota Padang, sehingga hasil penelitian ini belum dapat berlaku kepada konsumen diluar kota Padang.
3. Penelitian ini membatasi penelitian pada pengaruh kualitas pelayanandan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervenin*g*. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas konsumen tidak termasuk kedalam ruang lingkuppenelitian ini atau penulis dianggap konstan.

**5.3 Implikasi**

1. Disarankan kepada pihak industri perkeretaapian di Indonesia, terutama PT. Kereta Api Indonesia (Persero) divisi regional II Sumatera Barat, khususnya pada jalur Padang-Padang Pariaman agar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannyadan memperbaiki sistem penetapan harga. Hal ini disebabkan karena dua variabel tersebut memainkan peranan penting yang menentukan loyalitas konsumen. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan penetapan harga yang baik di mata konsumen tentunya akan menciptakan loyalitas konsumen yang tinggi terhadap PT. KAI di Kota Padang.
2. Peningkatan kualitas pelayanankereta api adalah dengan berupaya meningkatkan kehandalan *(reliability)* danperhatian *(empaty)* daristaf, karyawan dan petugas PT. KAI kepada para penumpang maupun calon penumpang kereta api agar dapat meningkatkan loyalitas penumpang kereta api di Kota Padang.
3. Penetapan harga tiket kereta api dapat dilakukan dengan berupaya memberikan harga yang terjangkau sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang dibeikan agar dapat meningkatkan loyalitas penumpang terhadap PT. KAI di Kota Padang.
4. Peningkatan kepuasan konsumen terhadap kereta api di Kota Padang adalah dengan berupaya meningkatkan profesionalitas staf, karyawan dan petugas serta penataan tempat dan fasilitas pendukung lainnya agar dapat meningkatkan loyalitas penumpang terhadap PT. KAI di Kota Padang.
   1. **Saran**
5. Peneliti yang akan datang disarankan agar menambahkan populasi atau penumpang kereta api di Kota Padang sebagai responden penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
6. Peneliti yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dan selanjutnya diujikan pada konsumen kereta api di kota lain.
7. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.