

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan *Commuter Line* menunjukkan pengaruh yang sangat besar terhadap Kepuasan Pelanggan *Commuter Line*, hal ini dibuktikan dengan nilai t (T-Value) sebesar 9,63. Hipotesa diterima jika nilai t (T-Value) $\geq 1,96$. Pengaruh ini lebih tinggi dibanding hubungan antar variabel sesuai hipotesa awal tulisan ini. Jadi jika *Commuter Line* semakin meningkatkan Kualitas Layanan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin tinggi.
2. Pengaruh kedua terbesar adalah hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan dengan nilai t (T-hitung)nya sebesar 6,30. Jadi jika Kepuasan Pelanggan semakin tinggi maka Loyalitas Pelanggan akan semakin tinggi.
3. Pengaruh ketiga terbesar antar variabel sesuai hipotesa awal adalah hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan dengan nilai t (T-hitung) sebesar 5,03. Variabel harga termasuk faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan jika disesuaikan dengan harga yang ditetapkan *Commuter Line*.
4. Selanjutnya nilai t (T-hitung) Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan adalah 3,56. Jadi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah lebih kecil dibanding hubungan antar variabel sesuai point di atas.
5. Hipotesa ditolak adalah pengaruh antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan, nilai t (T-Hitung) adalah 1,72. Nilai ini dibawah ada standard

hipotesa diterima jika nilai t (T-Hitung) ≥ 1.96 . Jadi Harga tidak ada pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

1.2. Saran

Beberapa pilihan kebijakan strategis sehubungan dengan pelayanan *Commuter Line* adalah :

1. Penelitian ini dapat dilanjutkan untuk moda transportasi sejenis di kota-kota besar lainnya di Indonesia yang memiliki moda transportasi massal kereta api.
2. Jangka panjang membuat jalur kereta api bawah tanah supaya menambah moda transportasi untuk mengurangi kepadatan gerbong dan lalu lintas jalur di kereta api rel normal.
3. Pihak *Commuter Line* lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara spesifik supaya penumpang kereta api menjadi loyal customer tanpa memikirkan pindah ke moda transportasi lain
4. Percepatan peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan terkait dengan lonjakan penumpang yang semakin banyak dari hari ke hari.
5. Peningkatan pelayanan dengan menyediakan gerbong khusus penumpang ramah anak dan Ibu Hamil dan Ibu Menyusui (tanpa ada larangan makan dan minum dalam gerbong).
6. Bagi peneliti lain diharapkan dapat meneliti lebih dalam tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi loyalitas pelanggan kereta api *Commuter Line*.