

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang loyalitas pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji t signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa terdapat pengaruh langsung positif secara parsial antara Kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi diterima. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan (Y) KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi.
2. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji t signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif langsung antara variabel Harga (H2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Artinya, hal ini menunjukkan bahwa bila Harga (X2) yang ditetapkan oleh PT. KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi sesuai dengan apa yang menjadi ekspektasi penumpang, maka bisa meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Y) KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi.
3. Berdasarkan hasil uji simultan terdapat pengaruh langsung positif secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh positif langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) KRL Commuterline Jabodetabek di Stasiun Bekasi.

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Hasil penelitian tentang loyalitas pelanggan KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi dapat memberi saran terhadap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi

Sebaiknya meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan, kualitas hasil, dan kepuasan konsumen dan selalu menambah fasilitas yang mengikuti kemajuan teknologi sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memudahkan konsumen dalam mengakses atau mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Aspek kualitas interaksi dan kualitas hasil perlu diperhatikan, karena interaksi pelanggan yang tinggi mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan.

2. Identifikasi mengenai berbagai kendala/permasalahan yang dihadapi mengenai loyalitas pelanggan KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi selama ini dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan serta peningkatan pelayanan perusahaan dikemudian hari.

3. Bagi kalangan akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan memperkaya pengetahuan serta melengkapi literatur mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi.

### **5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan harga pelanggan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan lebih obyektif loyalitas pelanggan KRL CommuterLine Jabodetabek di Stasiun Bekasi.

Untuk menindak lanjuti hasil penelitian ini ada baiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan dan metode serupa tetapi dengan obyek yang berbeda dan jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat digeneralisasikan dengan hasil penelitian yang lebih baik dari sekarang. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah subjek penelitian yang akan diteliti sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih representatif.