

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
3. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
4. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Hasil uji pengaruh tidak langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Memiliki efek mediasi parsial (*partial mediation*).

7. Hasil uji pengaruh tidak langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Memiliki efek mediasi parsial (*partial mediation*).

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT. KAI DAOP IV Semarang Kereta Api Menoreh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Berikut saran dari peneliti diantaranya:

1. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai harga, memiliki rata-rata nilai sebesar 7,7, namun pada indikator daya saing harga tiket memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu 7,6. Disarankan untuk pihak PT. KAI DAOP IV Semarang agar meningkatkan daya saing harga tiket dengan cara menurunkan harga tertinggi dari Kereta Api Menoreh agar tidak mendekati harga tiket terendah kereta kelas eksekutif, dan dapat juga menurunkan harga tiket terendah Kereta Api Menoreh agar tidak terlalu jauh selisih harganya dengan tiket kereta api kelas ekonomi lain agar masyarakat memilih Kereta Api Menoreh sebagai pilihan jasa transportasi.
2. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kualitas pelayanan, memiliki rata-rata nilai sebesar 8,3, namun terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu indikator sikap kru/petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan kompetensi kru/petugas dalam menjamin kenyamanan saat kedatangan/sampai tujuan memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu 7,7 dan

- 8,1. Disarankan untuk pihak PT. KAI DAOP IV Semarang untuk menambah program pelatihan, sertifikasi dan *briefing* yang lebih matang sebelum jam kerja dimulai untuk mengingatkan kembali khususnya untuk kru/petugas Kereta Api Menoreh yang bertugas bahwa pelayanan prima adalah tujuan utama perusahaan, baik dari jam keberangkatan sampai dengan jam sampai tujuan akhir perjalanan.
3. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kepuasan, memiliki rata-rata nilai sebesar 7,8. Pada indikator pelayanan yang dirasakan dengan harapan penumpang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu 7,6. Disarankan PT. KAI DAOP IV Semarang untuk memberikan edukasi pelanggan baik *online* maupun *offline* mengenai fasilitas-fasilitas dari Kereta Api Menoreh sebagai kereta api ekonomi *new image* yang tidak dimiliki oleh kereta api kelas ekonomi lainnya, serta terus memperbaiki kualitas pelayanan dari Kereta Api Menoreh.
4. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai loyalitas pelanggan, memiliki rata-rata nilai sebesar 7,7. Pada indikator wacana menggunakan layanan jasa kelas lain/perusahaan lain memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu 7,4. Disarankan PT. KAI DAOP IV Semarang untuk selalu mengevaluasi setiap setelah jam operasional Kereta Api Menoreh selesai kepada semua kru/petugas yang bertugas hari tersebut dan meningkatkan kinerja baik fasilitas dan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan untuk selalu menggunakan Kereta Api Menoreh sebagai alat transportasi pilihan, dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka dalam penyebaran kuesioner, sebaiknya responden dapat ditanyakan/diwawancara mengenai keluhan yang responden rasakan terhadap objek penelitian yang dipilih mengenai variabel penelitian yang diambil. Agar dalam merancang persepsi responden, peneliti dapat menjabarkan/menjelaskan secara detail apa saja hal yang sudah sesuai atau belum sesuai dengan indikator dari variabel yang terdapat dalam kuesioner. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu agar lebih memperluas teori-teori yang berkaitan dengan variabel dan indikatornya, agar penilaian yang akan dilakukan dalam penelitian menjadi lebih luas dan mendapatkan wawasan baru. Selanjutnya saran untuk penelitian selanjutnya yaitu untuk lebih memahami penggunaan aplikasi Warp-PLS yang digunakan untuk mengolah data. Agar data yang telah diolah dimengerti secara baik dan terperinci.