

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan menyampaikan suatu kesimpulan dan implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, serta beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi perusahaan layanan Traveloka.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 1, diperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki hasil nilai yang signifikan, **sehingga H1 diterima.**
2. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 2, diperoleh hasil yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan karena memiliki hasil nilai yang signifikan, **sehingga H2 diterima.**
3. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 3, diperoleh hasil yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap

komitmen karena memiliki hasil nilai yang signifikan, **sehingga H3 diterima.**

4. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 4, diperoleh hasil yaitu kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen karena memiliki hasil nilai yang tidak signifikan, **sehingga H4 ditolak.**
5. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 5, diperoleh hasil yaitu kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena memiliki hasil nilai yang tidak signifikan, **sehingga H5 ditolak.**
6. Berdasarkan hasil pengujian *standardized regression weights* pada hipotesis 6, diperoleh hasil yaitu komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena memiliki hasil nilai yang signifikan, **sehingga H6 diterima.**

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat untuk mengganti dan menambahkan variabel serta memodifikasi model penelitian yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan layanan Traveloka di D.I. Yogyakarta.
2. Untuk peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian dengan karakteristik pelanggan yang tidak hanya diambil dari subjek tertentu, melainkan dapat menjangkau lebih luas lagi sehingga dapat mengetahui hasil yang semakin bervariasi dan lebih akurat.

3. Untuk layanan Traveloka, hasil dari penelitian ini dapat menginformasikan pelanggan Traveloka yang berada di D.I. Yogyakarta bahwa pemain di layanan booking tiket online sangatlah banyak yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk dapat berpindah pilihan. Maka dari itu, Traveloka haruslah menjaga pelanggan agar terus percaya dan berkomitmen menjadi pelanggan yang loyal karena tidak semua pelanggan Traveloka di D.I. Yogyakarta memiliki kepercayaan dan komitmen yang besar terhadap Traveloka. Salah satu caranya yaitu membuat layanan yang semakin unggul dan berkualitas yang dapat menaikkan nilai kepuasan pelanggan dari suatu layanan tersebut.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada responden yang berada pada satu kota saja di Indonesia yaitu Yogyakarta. Sehingga dapat mengurangi kemampuan dalam menggeneralisir hasil penelitian.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan. Tanpa adanya variabel lain yang dapat mendukung loyalitas pelanggan dan menimbulkan keakuratan dalam penelitian ini.