

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang analisis pengaruh kepatutan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas, dan harga yang dapat diterima, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis 1, diperoleh hasil bahwa kepatutan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki nilai yang signifikan, sehingga H1 diterima. Hal ini dikarenakan bahwa PT.KAI memberikan harga yang pantas sehingga menimbulkan kepuasan pada pelanggan PT.KAI.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis 2, diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena memiliki nilai yang signifikan, sehingga H1 diterima. Hal ini dikarenakan bahwa PT.KAI memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga menimbulkan loyalitas yang tinggi dari pelanggan.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis 3, diperoleh hasil bahwa kepatutan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karena memiliki nilai yang signifikan, sehingga H1 diterima. Hal ini dikarenakan bahwa PT.KAI memberikan harga yang pantas yang menimbulkan loyalitas tinggi dari pelanggannya.

4. Berdasarkan pengujian hipotesis 4, diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap harga yang dapat diterima. Hal ini dikarenakan semakin rendahnya kepuasan pelanggan PT.KAI sehingga menimbulkan rendahnya harga yang diterima oleh pelanggan semakin menurun.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis 5, diperoleh hasil bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga yang dapat diterima karena memiliki nilai yang signifikan, sehingga H1 diterima. Hal ini dikarenakan bahwa timbulnya loyalitas yang tinggi dari harga yang dapat diterima oleh pelanggan PT.KAI.

## **B. KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan kepada responden yang berada pada satu kota saja di Indonesia yaitu Yogyakarta. Sehingga mengurangi kemampuan dalam mengeneralisir hasil penelitian.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kepantasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas dan harga yang dapat diterima. Tanpa adanya variabel pendukung lain, seperti variabel kinerja karyawan yang bisa menimbulkan keakuratan dalam penelitian ini.

### **C. SARAN**

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel yang dapat mempengaruhi kepatasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas dan harga yang dapat diterima.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian dengan melihat jangkauan pelanggan yang lebih luas sehingga dapat mengetahui hasil yang semakin akurat dan dengan objek penelitian yang berbeda.
3. Bagi PT.KAI hasil dari penelitian dapat menginformasikan tidak semua pelanggan bisa menerima harga karena segmen pasar sangat sensitive terhadap harga, oleh karena itu perusahaan jangan gegabah ketika akan menaikkan harga, harus melihat segmen pasar dahulu terlebih pada kelas ekonomi yang sensitive terhadap harga.