

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Dari analisis dari data yang sudah dikumpulkan dari 100 responden menggunakan *software Smart PLS* dan telah dibahas pada bab-bab diatas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen pada pengguna KRL Commuter Line di DKI Jakarta. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pengguna KRL Commuter Line memperhatikan kualitas layanan yang baik meliputi kesiapan untuk melayani konsumen, kesediaan dalam melayani konsumen dengan cepat dan tepat, memberikan rasa aman dan nyaman, hubungan yang baik dengan konsumen, dan fasilitas yang tersedia di area stasiun dan kereta yang membuat konsumen merasa puas.
2. Kepuasan konsumen mampu memberikan dampak positif terhadap loyalitas konsumen pada pengguna KRL Commuter Line di DKI Jakarta. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pengguna KRL Commuter Line memperhatikan kepuasan konsumen meliputi kesesuaian dengan harapan, minat menggunakan kembali, dan kemauan untuk merekomendasikan sebelum mereka loyal terhadap KRL Commuter Line.
3. Kualitas layanan mampu memberikan dampak positif terhadap loyalitas konsumen KRL Commuter Line di DKI Jakarta. Kesimpulan tersebut menandakan bahwa pengguna KRL Commuter Line memperhatikan kualitas layanan yang baik meliputi kesiapan untuk melayani konsumen, kesediaan dalam melayani konsumen dengan cepat dan tepat, memberikan rasa aman dan nyaman, hubungan yang baik dengan konsumen, dan fasilitas yang tersedia di area stasiun dan kereta yang membuat konsumen loyal terhadap KRL Commuter Line.
4. Kualitas layanan mampu memberikan dampak positif terhadap loyalitas konsumen secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen pada

pengguna pengguna KRL Commuter Line di DKI Jakarta. Hasil tersebut menandakan bahwa pengguna KRL Commuter Line memperhatikan kualitas layanan yang baik meliputi kesiapan untuk melayani konsumen, kesediaan dalam melayani konsumen dengan cepat dan tepat, memberikan rasa aman dan nyaman, hubungan yang baik dengan konsumen, dan fasilitas yang tersedia di area stasiun dan kereta yang secara tidak langsung membuat konsumen loyal dengan melalui kepuasan konsumen yang meliputi kesesuaian dengan harapan, minat menggunakan kembali, dan kemauan untuk merekomendasikan

V.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan yaitu PT KCI diharapkan melakukan observasi terlebih dahulu mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam membangun loyalitas konsumen, khususnya faktor-faktor yang dibahas pada penelitian ini. Dari hasil penelitian ini kualitas layanan meliputi penyampain informasi seputar layanan KRL Commuter Line disampaikan dengan jujur dan dapat dipercaya memberikan dampak yang paling besar terhadap loyalitas sehingga perlu dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan untuk mendorong loyalitas konsumen agar semakin kuat. Namun untuk kualitas layanan meliputi fasilitas pada area stasiun dan kereta perlu ditingkatkan karena memberikan dampak yang paling rendah terhadap loyalitas konsumen sehingga perlu diperbaiki dengan cara memperbanyak tempat sampah di area stasiun dan kereta, memperbanyak tempat duduk dan memperbaiki AC yang mati. Untuk kepuasan konsumen para pengguna KRL Commuter Line bersedia untuk menggunakan kembali KRL Commuter Line sehingga memberikan dampak yang paling besar untuk menciptakan loyalitas maka perlu dipertahankan dan sebisa mungkin ditingkatkan agar loyalitas konsumen semakin tinggi. Sedangkan untuk kepuasan konsumen melalui harapan konsumen terhadap layanan perlu

ditingkatkan karena memberikan dampak yang paling rendah terhadap loyalitas konsumen.

2. Bagi penelitian berikutnya yang membahas tentang loyalitas konsumen diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih rinci dan lengkap menggunakan variabel-variabel lain selain kualitas layanan dan kepuasan konsumen seperti citra merek (*brand image*), harga, pengalaman dengan perusahaan (*experiential marketing*) dan lain-lain. Tujuannya adalah agar penelitian berikutnya dapat lebih beragam serta dapat menyempurnakan penelitian ini. Selain itu diharapkan objek penelitian berbeda dari penelitian ini karena dapat memberikan keterbaruan penelitian.