

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Traveloka, maka hasil tersebut dapat disimpulkan, kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan traveloka. Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti

Promosi penjualan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan traveloka. Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan traveloka. Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti.

Hasil yang diperoleh melalui koefisien determinasi (R-Square) memberikan nilai yang cukup besar terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga variabel kepercayaan, promosi penjualan dan kualitas layanan mampu menerangkan variabel dependennya secara baik.

V.2 Keterbatasan Peneliti

Didalam melakukan penelitian ini, tentunya peneliti mempunyai keterbatasan diantaranya adalah:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kepercayaan, promosi penjualan dan kualitas layanan sehingga tidak dapat mewakili hasil dari variabel lainnya yang, berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan topik penelitian yang lainnya
- b. Keterbatasan waktu yang berdampak dengan masa *pandemic* Covid-19 ini yang membuat peneliti sulit untuk terjun kelapangan dan kurangnya

pendekatan didalam mencari sampel yang menjadi kriteria didalam penelitian ini.

- c. Keterbatasan mengenai kurangnya teori yang didapatkan dikarenakan adanya *pandemic* Covid-19 yang mengharuskan pembatasan sosial dan ditutupnya berbagai fasilitas seperti perpustakaan.

V.3 Saran

- a. Saran yang di berikan oleh peneliti kepada Traveloka adalah:
 1. Traveloka dapat mempertahankan penilaian positif dari konsumen sebagai bahan evaluasi agar Traveloka menjadi perusahaan yang memiliki reputasi yang baik, sehingga kepuasan pelanggan pada layanan traveloka dapat meningkat.
 2. Traveloka perlu meningkatkan promosi penjualan dengan baik dan memberikan *cashback* sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh konsumen.
 3. Traveloka perlu meningkatkan kualitas layanan dikarenakan banyaknya pesaing dengan bisnis yang sejenis.
 4. Traveloka harus terus meningkatkan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan untuk terus selalu menjaga reputasi perusahaannya dengan baik.

- b. Di sarankan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, apabila menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini, harus menampilkan lebih rinci dan spesifik, serta dalam menentukan indikator setiap variabel menyesuaikan dengan situasi dan kondisi pada objek penelitian. Dan peneliti menyarankan agar dapat menambahkan beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diluar variabel yang telah ada dipenelitian ini.