

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil olah data dilanjutkan dengan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kehandalan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Artinya kehandalan PO. Haryanto yang dapat dilihat dengan bus PO. Haryanto datang tepat waktu, sangat mudah untuk membeli tiket bus PO. Haryanto terbukti mampu meningkatkan loyalitas konsumen.
2. Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PO. Haryanto Kudus. Artinya responden merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki karyawan kurang bagus, misalnya ada penumpang yang mabuk darat, biasanya karyawan dalam hal ini kernet bus biasa saja tidak memberikan pertolongan kepada penumpang tersebut.
3. Jaminan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Artinya PO. Haryanto memberikan jaminan yang baik kepada penumpang yang diindikasikan dengan crew PO. Haryanto menjaga keselamatan penumpang saat berkendara yang mampu meningkatkan loyalitas konsumen.
4. Empati berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Artinya kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan mampu meningkatkan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan).
5. Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Artinya penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi mampu meningkatkan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan).

6. Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan (uji F) diperoleh nilai koefisien F sebesar 4,786 pada taraf signifikansi 0.001, berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis keenam yang berbunyi bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Artinya pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan dilakukan sebaik mungkin untuk menjaga loyalitas konsumen.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan-keterbatasan yang antara lain disebabkan oleh:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang berupa kuesioner tertutup, dan sifat dari kuesioner yang subjektif, sehingga jawaban yang diberikan responden terbatas pada pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Hal ini akan menimbulkan masalah jika jawaban responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya yang berakibat pada biasanya hasil dari penelitian ini. Keadaan ini merupakan hal yang tidak dapat dikendalikan karena diluar kemampuan peneliti.
2. Dalam penelitian ini hanya digunakan sampel karyawan pada PO. Haryanto saja. Hal ini tidak dapat mewakili keadaan usaha serupa dan penelitian ini hanya dilakukan dalam periode pengamatan yang singkat selama 1 bulan.

C. Saran

Dengan keterbatasan tersebut maka penulis menyadari tidak ada penelitian yang sempurna, untuk itu saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya digunakan kuesioner terbuka sehingga terdapat ruang pada responden untuk mengemukakan alasannya pada pilihan jawaban.

2. Untuk penelitian selanjutnya tidak hanya terbatas pada PO. Haryanto saja dan untuk periode pengamatan hendaknya melakukan penelitian dengan periode yang lebih lama.

