

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 16,182 dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,33 ($16,182 > 2,33$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$).
2. Secara parsial variabel keandalan (X_1) dan variabel daya tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Hal ini dapat dilihat dari nilai T_{hitung} variabel X_1 dan X_2 masing-masing sebesar 3,023 dan 2,773 dimana nilai ini lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992. Sedangkan variabel jaminan (X_3), variabel empati (X_4) dan variabel bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Hal ini dapat dilihat dari nilai T_{hitung} variabel X_3 (1,007), X_4 (0,212), dan X_5 (0,844) dimana nilai ini lebih kecil dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992.

B. Saran

1. Bagi penyedia layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel keandalan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, untuk itu diharapkan kepada penyedia layanan untuk tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan keandalan dan daya tanggap agar loyalitas pelanggan semakin tinggi.

Untuk variabel yang tidak berpengaruh signifikan, yaitu jaminan, empati dan bukti fisik juga tetap dipertahankan atau kalau perlu ditingkatkan meskipun pada penelitian ini variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan. Salah satu hal yang sangat perlu ditingkatkan adalah jumlah halte, ini bertujuan agar para pelanggan lebih mudah menjangkau halte tersebut sehingga pelanggan tidak perlu berjalan jauh untuk menuju halte ataupun menuju tempat tujuan mereka.

Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan diharapkan kepada penyedia layanan untuk dapat meluncurkan aplikasi yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi mengenai BRT Banjarbakula, seperti letak halte, jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta dapat melakukan *tracking* terhadap bus yang ingin ditumpangi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian ini diharapkan untuk dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang berkaitan dengan

objek penelitian, atau dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda misalnya dengan metode wawancara langsung kepada informan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan jawaban yang lebih bervariasi.